تصور مقترح للممارسة المهنية مع الأفراد
في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة

دراسة وصفية مطبقة على الأخصائيات الاجتماعيات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

وأعضاء الهيئة التعليمية في قسم خدمة الفرد بكلية الخدمة الاجتماعية

د. منى محمد حمد العشيوي

قسم خدمة الفرد - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

تصور مقترح للممارسة المهنية مع الأفراد في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة

دراسة وصفية مطبقة على الأخصائيات الاجتماعيات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وأعضاء الهيئة التعليمية في قسم خدمة الفرد بكلية الخدمة الاجتماعية

د. منى محمد حمد العشيوي

قسم خدمة الفرد - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

تاريخ استلام البحث : ٢٦/ ٥/ ١٤٣٨هـ **تاريخ قبول البحث: ٢٧/ ٧ / ١٤٣٨هـ**

ملخص الدراسة :

تصور مقترح للممارسة المهنية مع الأفراد في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة دراسة وصفية مطبقة على الأخصائيات الاجتماعيات بجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وأعضاء الهيئة التعليمية في قسم خدمة الفرد بكلية الخدمة الاجتماعية تهدف هذه الدراسة الى التعرف على النماذج العلاجية في العمل مع الأفراد التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة، والمعوقات التي تحول دون استخدام الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية والتعرف على الآليات التي تستخدمها الأخصائية الاجتماعية بهدف زيادةٍ كفاءتها في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة ، وصولا الى وضع تصور مقترح لدور الأخصائية الاجتماعية باستخدام النماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة ،تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية القائمة على جمع البيانات الميدانية وتحليلها ، وطبقت أدوات البحث (الاستبيان) على الأخصائيات الاجتماعيات في كليات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعددهن (٧٠) أخصائية اجتماعية ، (دليل المقابلة)على أعضاء هيئة التدريس بقسم خدمة الفرد في كلية الخدمة الاجتماعية وعددهن (١٦) عضوة ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : الارتباط بدرجة كبيرة بين درجة كل عبارة من عبارات (الاستبيان ، دليل المقابلة)بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة عند مستوى دلالة (٠.٠١).

أظهرت النتائج أن النماذج العلاجية التي تمارسها الاخصائية الاجتماعية لإدارة الازمات التي تواجه الطالبات في الجامعة تمثلت في نموذج العلاج المعرفي ، يليه نموذج التدخل في الأزمات بينما جاء في المرتبة الثالثة نموذج التركيز على المهام ، كشفت النتائج عدد من المعوقات التي تحول دون ممارسة الاخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية الازمة ، وحددت مجموعة من الآليات لزيادة كفاءة الاخصائية في استخدام النماذج العلاجية لإدارة الازمات التي تواجه طالبات الجامعة ، وتوصلت الدراسة الى وضع تصور مقترح للممارسة المهنية مع الأفراد في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة ، وأوصت بمجموعة من التوصيات لتفعيل التصور المقترح .

الكلمات الدالة للبحث : الممارسة المهنية مع الأفراد – النماذج العلاجية – إدارة الأزمات – التصور المقترح

أولاً : مشكلة الدراسة

تعد الأزمة أحد التحديات التي تعانيها المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، فمعظم المجتمعات بها أزمات مختلفة، منها الأزمات الغذائية والبيئية والعلمية والتعليمية والاقتصادية والسياسية وغيرها من الأزمات التي يمكن وصفها بأنها أزمات متداخلة بسبب اعتماديتها وعدم وجود قدرات لمواجهتها (Nanette,2005: 3)، ونظراً لتعقد المواقف التي تحدثها الأزمات بالمجتمعات وخطورة الآثار المترتبة عليها أصبح من الضروري أن يعتمد التدخل المجتمعي لمواجهة الأزمات والكوارث على معرفة علمية ومهارات وقدرات واقعية باعتبار ذلك الحلقة الأساسية للخروج من الأزمة التي تواجه الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات ككل (Allen 2005: 327 and Others). خاصة أن الأزمة عادة ما تتيح اختباراً قاسياً جداً للتلاحم الرأسي والأفقي للمنظمات، بل وتتطلب مواجهتها تدخلاً فوريًّا في ضوء الإلحاح والتفاقم الذي تسببه الآثار السلبية المترتبة على الأزمات (سميث، ٢٠٠٠م : ١٣٥)، ومن ثم أصبحت عملية مواجهة الأزمات وإدارتها من المقاييس التي يقاس على أساسها تقدم الدول والمجتمعات في مجتمع عالمي متعدد المجالات والأنشطة المختلفة (العجيلي، ٢٠٠٤م : ٢)، وهو ما يتطلب تضافر كل جهود المجتمع ومنظماته للإسهام في إدارة الأزمات التي يتعرض لها المجتمع، ليس هذا فحسب، بل إن التطور العلمي والتكنولوجي فرض طبيعته، خاصة على هذه المنظمات في تعاملها مع الأزمات، فلم يعد الأمل مقصوراً على الإسهامات العشوائية

والارتجالية في إدارة الأزمة، بل أصبح هناك علم قائم بذاته هو علم إدارة الأزمات (Henk and Others, 2005: 24) وما دامت الأزمات هي عبارة عن مواقف مفاجئة تواجه الفرد والمجتمع على حد سواء، وتنهار أمامها قوى الأفراد والمجتمعات، فقد بات واضحاً ضرورة أن تكشف المنظمات الحكومية وغير الحكومية عن جهودها في مواجهة تلك الأزمات (شحاته، ١٩٩٢م : ١٠)، ويظهر ذلك من خلال جهود وزارة التعليم العالي في حث جميع الجامعات على إنشاء إدارة للأزمات في كل جامعة تضم فريقاً من المتخصصين العاملين في الجامعة ليسهموا في وضع الخطط الإستراتيجية للتنبؤ بالأزمة قبل حدوثها وكيفية مواجهتها بكفاءة حين وقوعها والاستفادة من الخبرات السابقة في مواجهتها مستقبلاً.

ويعد طلاب الجامعات خاصة من أهم قطاعات الشباب التي توجه إليها الدولة مزيداً من الرعاية والاهتمام، ويكمن جوهر هذا الاهتمام في أن هذا القطاع يمثل الطاقات الخلاقة والقوى المبدعة التي يستند إليها بناء المجتمع سياسياً واجتماعياً واقتصادياً (فهمي، ٢٠١١ م :٢٤٠)، حيث تشير إحصاءات وزارة التخطيط في المملكة العربية السعودية لعام ٢٠١٥م إلى أن الفئة العمرية من ١٨ عاماً إلى أقل من ٣٠ عاماً تشكل ٦٦٪ من مجموع السكان الذين يزيد عددهم على ٢٠ مليون نسمة، ويبلغ عدد طلاب وطالبات التعليم العالي في الجامعات الحكومية السعودية (١,٢٨١,٣٠٣) تبعاً لإحصاءات وزارة التعليم العالي لعام (٢٠١٥م)، ويبلغ عدد الإناث (٦٦٢ ألف طالبة) من مجموع الدارسين في الجامعات

السعودية. ويبلغ عدد الطالبات في جامعة الأميرة نورة لعام (٢٠١٦م) (٤٠,١٥٤) طالبة، حيث يمثل عدد الطالبات فيها أعلى نسبة بين الجامعات السعودية.

ولذا فإن الجامعات السعودية لكي تتميز فعليها أن تنجح في استقطاب أفضل الطلبة لتقدم لهم خدماتها التعليمية المتميزة، وتقدمهم بعد ذلك إلى المجتمع وأسواق العمل في صورة خريجين متميزين قادرين على تلبية احتياجات المجتمع وأسواق العمل (الصرايرة، ٢٠٠٧م :١١)؛ وإن وجود أزمات قد تواجه طلاب الجامعة بصورة عشوائية أو مفاجئة يؤدي إلى آثار سلبية تؤثر على الاستقرار الاجتماعي والتعليمي في الجامعة؛ ولذا كان من الضروري وجود خطط لمواجهة هذه الأزمات من خلال التخطيط العلمي المنظم والعمل على إدارتها واحتوائها والتنبؤ بها ومواجهتها بسياسة المبادرة قبل رد الفعل، والتعلم والاستفادة من الخبرات السابقة في مواجهة الأزمات المستقبلية (زيدان وآخرون، ٢٠٠٢م :٢٦).

ولما كانت جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن إحدى مؤسسات التعليم العالي التي تولي اهتماماً كبيراً بالعملية التعليمية وتهيئة الكوادر البشرية من خلال التزامها بتطبيق معايير الجودة الشاملة والتطوير المستمر، والعمل على بناء شخصية الطالبة لتقوم بمهامها في الحياة بتزويدها بالعلم والمهارات المطلوبة، كذلك تطوير الكفاءة المهنية لمنسوبات الجامعة من أعضاء الهيئة التعليمية والأخصائيات الاجتماعيات والإداريات؛ وجب أن يكون لها دورها البارز في الإسهام في إدارة الأزمات، وذلك بالتركيز على

العديد من المهن، ومن أهمها الخدمة الاجتماعية. فالأخصائي الاجتماعي يتعامل مع الأزمات التي تقلل أو تمنع قيام الأفراد والجماعات والأسر والمنظمات والمجتمعات بدورها بشكل مثالي (Ambrosino and Others, 2008: 24) من خلال التدخل المهني معهم والتأثير الإيجابي الفعّال عليهم ومحاولة التوظيف الأمثل لمواردهم وقدراتهم وجعلهم قوة فعالة لبناء المجتمع (Farley, 2006: 189) نظراً لأن موقف الأزمة يؤدي إلى مشاعر سلبية قوية تظهر على الفرد في صورة اكتئاب أو يأس أو فقدان الأمل أو القلق، وتضعف خلاله العمليات الدفاعية للذات، وتصبح أكثر استعداداً لقبول التأثير الخارجي، نتيجة لانهيار ديناميكيته القادرة على حل مواقف الحياة التي اعتاد عليها في الظروف العادية (Canada& morrey, 2000: 4). فقد يؤدي تعرض الفرد لأزمة ما إلى التسبب في حصول وضع نفسي واجتماعي معين يعرف بالصدمة النفسية والاجتماعية، ويتميز بظهور أعراض نفسية واجتماعية متعددة، وقد تؤدي الأزمة في بداية حدوثها إلى تعزيز قدرات التكيف لدى الفرد، أما في حالة عدم زوال الضغط الواقع عليه، فإنه يصبح معرضاً لآثار الصدمة، ولعل هذا ما يجعل من التدخل المهني فيها أمراً حيوياً، حيث إنه يساعد في توفير وقاية أولية، والتخفيف من حدة الآثار النفسية والاجتماعية إذا حدثت لاحقاً (Corcoran, 2007: 34-37). ويعد التدخل في إدارة الأزمات المدرسية من أدوار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، الذي تسعى من خلالها إلى إعداد القوى البشرية واستثمار إمكاناتها ومساعدتها على نمو شخصية الطلاب، وإعدادهم

للحياة من خلال الإسهام في تحقيق نموهم الاجتماعي وإكسابهم صفات المواطنة الصالحة والإسهام في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم وتهيئة الجو الذي يسمح بتكامل شخصياتهم وزيادة تحصيلهم الدراسي، والإسهام في الحد من جميع المعوقات التي تحول دون النمو العلمي والثقافي والاجتماعي للطلاب في حدود قدراتهم واستعداداتهم (أبو المعاطي، ٢٠٠٣م : ٢١)، ومن هذا المنطلق تناولت العديد من الدراسات السابقة أهمية التدخل في الأزمات، فنجد دراسة كامبل وآخرين تؤكد أنه لابد من زيادة وعي الطلاب بكيفية إدارة الغضب وتعزيز ثقتهم بأنفسهم وسرعة مناقشة أي موقف تسلطي ومتأزم يتعرضون له من خلال اشتراك عناصر البيئة التعليمية في ذلك كالأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيين النفسيين وأصحاب المهن الأخرى (Campbell and Others, 2008:14)، واقترحت دراسة ديفيد ضرورة وجود فريق لإدارة الأزمات في كل مدرسة يعتمد على أسلوب التخطيط الإداري لمواجهة الأزمة ومواجهة الأحداث الخطيرة بحيث تضم الأخصائي الاجتماعي والمرشد النفسي (David, 1999 374 – 373:)، وذكر روبرتس (Roberts,1991:7) أن موقف الأزمة يؤدي إلى ظهور بعض العلامات السلوكية والبوادر العصبية الشديدة لضعف المناعة النفسية والاجتماعية لدى التلاميذ، وتُحدِث شرخاً عميقاً في الشخصية يستلزم التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي لمساعدة التلاميذ على مواجهة الأزمات التي يتعرضون لها.

أما بالنسبة لدور الخدمة الاجتماعية في التعامل مع الأزمات، فقد أشارت نتائج دراسة (Neuwelt,1988) إلى أن أهم المهارات لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مواقف الأزمات هي المهارة في تقدير الموقف، ووضع خطة العلاج الملائمة، والاتصال بالمؤسسات المجتمعية لمساعدة عملائهم، أيضاً أكدت وجود ارتباط بين بعض المتغيرات الشخصية للأخصائيين الاجتماعيين مثل: (الدرجة العلمية، وموقع العمل، والخبرة) ومعدلات الأداء على مقياس الاختبار للأخصائيين المبحوثين، كما توصلت أيضاً إلى أن الأخصائيين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٣٠ – إلى أقل من ٤٩ سنة) لديهم معدلات أكبر للعمل بنجاح، وهدفت دراسة (زيادة، ١٩٩٨م) إلى التعرف على مدى امتلاك المرشد الطلابي في المدرسة للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات الإرشادية لمتغير الخبرة والدرجة العلمية. أما دراسة (البار، ٢٠١٣م) فقد أوضحت أهمية الدعم النفسي والاجتماعي لما بعد الأزمة من خلال التدخل المهني السريع وتقديم البرامج العلاجية المناسبة كالعلاج المعرفي السلوكي ونموذج التمكين في العلاج النفسي، وكشفت دراسة (Eldred,1995) عن أهمية تدريب فريق التدخل في الأزمات على مهارات المواجهة للأزمات في المدارس، كما أكدت الدراسة أن التدريب على التعامل مع الأزمات يمكن أن يقلل من مستويات الخوف والقلق بين أعضاء فريق الأزمات في المدارس. كما هدفت دراسة (Thompson,1996) إلى التركيز على الإستراتيجيات التي

يجب أن يقوم بها فريق الأزمات والعاملون، والأخصائيون الاجتماعيون الذين يسهمون في إعادة التوازن إلى النظام المدرسي، وأبرزت أهمية التدخل خلال ثماني وأربعين ساعة من حدوث الأزمة، ودور هذا التدخل السريع في التقليل من الآثار السلبية الناجمة عن الأزمات، وكشفت دراسة (Epan,1997) عن أحد الأساليب التي تستخدم في التعامل مع الأزمات وهي: أسلوب التفريغ الذي يعقب الأحداث الصادمة، وعرضت الدراسة على نحو تفصيلي برنامجاً شاملاً للتعامل مع هذا الاضطراب وأن الهدف من التركيز على هذا الأسلوب هو التقليل من الآثار السلبية للأزمة وتسريع العلاج والشفاء لدى المتأثرين بها، وأجرى (Durkan,2002) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر إعداد المرشد المدرسي في التدخل وقت الأزمات، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) مرشد مدرسي منتسبين إلى الجمعية الأمريكية لعلم النفسي، وأشارت النتائج إلى أن (٦٤٪) من المشاركين بالدراسة درسوا موضوعات مرتبطة بالتدخل وقت الأزمات؛ إذ أشاروا إلى أهمية الإعداد الجامعي للمرشدين للتدخل وقت الأزمات، وأكدت ذلك نتائج دراسة (Adams,2010) حيث أوضحت أن العمر المفضل لعضو فريق الإغاثة في الأزمات من الأخصائيين الاجتماعيين من ٣٠ – ٤٥ سنة، وأن يحصل على تدريب خاص بالخدمة الاجتماعية في مجال إدارة الأزمات، أما دراسة (Wilson & Keith,2007) وهي بعنوان: إدارة الأزمات في المدارس، فمن أهم نتائجها أن التخطيط السليم يساعد مديري المدارس على إدارة الأزمات بصورة أفضل، حيث وضوح

الأهداف والأدوار، وأن وجود قاعدة بيانات للطلبة والعاملين يساعد على حماية الطلبة، وأوصت الدراسة بضرورة وجود فريق لإدارة الأزمات في المدارس يشتمل على رئيس الفريق ومساعديه، والأخصائي الاجتماعي، ومتخصص في الإرشاد النفسي مع أهمية توزيع الأدوار بشكل واضح ومرن، وأشارت نتائج دراسة (العطوي، ٢٠٠٦م) التي بعنوان: مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع إرشاد الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية إلى أن المرشدين التربويين يمتلكون مهارات التخطيط، ومهارات التعرف على الطلبة الذين تظهر عليهم أعراض قلق بعد الأزمة، ومهارات التدخل أثناء الأزمة، أما مهارات إدارة التقييم والمتابعة فقد ظهرت بدرجة منخفضة، وأوصت الدراسة بالعمل على افتتاح مراكز متقدمة لإرشاد الأزمات في المناطق التعليمية وتنمية مهارات المرشدين التربويين، أما دراسة (الموسى، ٢٠٠٦م) فقد أكدت أن القائمين على العملية التعليمية لا يزالون يعتمدون على الطرق التقليدية لإدارة الأزمات المدرسية، مع غياب الخطط والتصورات لإدارة الأزمات. وأوصت الدراسة بتقديم نموذج مقترح يتناول الخطط والمهارات اللازمة لإدارة الأزمات في المدارس. وأوصت دراسة (اليحيوي، ٢٠٠٦م) بعمل دورات تدريبية ميدانية لجميع فئات المجتمع المدرسي في مجال إدارة الأزمة، والعمل على نشر ثقافة إدارة الأزمات بين العاملات في المدارس، كذلك أوصت دراسة (Cainey,2009) بضرورة تعزيز حالة الاستعداد لإدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية، أما دراسة (king R, 2003) فقد توصلت

إلى أن أهم الإستراتيجيات المستخدمة هي: المشاركة مع العملاء لحل مشكلاتهم، والاستفادة من قدرات وطاقات العملاء للتكيف مع الواقع بعد الأزمة أو الكارثة وإعادة بناء قنوات الاتصال واستعادة التوازن والتخفيف من الآثار النفسية والاجتماعية بعد الكارثة والتأمل والاستفادة من مواقف الأزمة وتقوية قدرة العميل على مواجهة الأشياء التي تذكره بالأزمة' كما أشارت نتائج دراسة (Lauren Lindsey, 2006) إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يقومون بمهام العلاج الفردي والجماعي للعملاء على أساس مدخل التدخل في الأزمات، ويقومون بتوصيل العملاء بمصادر الخدمة المجتمعية التي يحتاجون إليها في حالة الكوارث والأزمات' وتناولت دراسة (Derek Clifford, 2010) بعض الأدوار التي يؤديها الأخصائيون الاجتماعيون في المواقف الطارئة والأزمات، وأكدت نتائجها أن من أهم هذه الأدوار التقدير الجيد لحجم الخسائر، وحالات العملاء الذين يحتاجون إلى خدمات الطوارئ والمساعدات العاجلة، وأن هذه الأدوار تختلف عن الأدوار التي يؤديها الأخصائيون في ظروف العمل العادية، وأنها تتطلب خبرة ملائمة من الأخصائي الاجتماعي للعمل في هذا المجال وفهم متطلبات التنوع القيمي لدى العملاء، وأوصت الدراسة بضرورة توافر أساسيات للتدخل المهني وإطار عام للممارسة في هذه المواقف'

وانطلاقاً من العرض السابق للدراسات السابقة فقد ركزت على:

١. ضرورة وجود الأخصائي الاجتماعي في التخطيط طويل الأمد لمواجهة الكوارث والأزمات والاهتمام بالرعاية النفسية والاجتماعية للمتضررين.

٢. أهمية دور الأخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل من أجل مواجهة الآثار الاجتماعية والنفسية على الأفراد والجماعات وقت حدوث الأزمة وبعدها.

٣. أهمية وجود دور مقترح للممارسة المهنية في مواجهة الأزمات مع الأفراد.

٤. ركزت بعض الدراسات على المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات التي يجب أن يمتلكها المرشد الطلابي، وعلى أهمية الإعداد الجامعي للمرشدين للتدخل وقت الأزمات.

٥. أكدت بعض الدراسات أهمية استخدام أسلوب التفريغ والتنفيس الانفعالي وفاعليته في علاج آثار الأزمة، وأهمية تقديم البرامج العلاجية المناسبة كالعلاج المعرفي السلوكي، ونموذج التمكين في العلاج النفسي.

٦. أفادت بعض الدراسات ضرورة تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بأساسيات التدخل في الأزمات والتركيز على الإستراتيجيات التي يجب أن يقوم بها فريق الأزمات لاستعادة التوازن للنظام المدرسي والتخفيف من الآثار النفسية والاجتماعية أثناء الأزمة وبعدها.

ويستلزم عمل الأخصائي الاجتماعي في مجال إدارة الأزمة في التعليم العالي العديد من الأساليب والنماذج العلاجية التي تساعده على القيام بوظيفته، وطبيعة دوره في التعامل مع الحالات الفردية بالكفاءة المطلوبة التي تتناسب مع طبيعة وأهمية وظيفته وخطورة الفئة التي يتعامل معها، ويتطلب ذلك أن يقود الأخصائي الاجتماعي العمل المهني بإدارة واعية وفهم متكامل للدور، وأن يمتلك المهارات التي تساعده على ممارسة أدواره، وأن يكون على علم ودراية بالأساليب والنماذج الحديثة في مجال إدارة الأزمة في العمل مع الأفراد (النوحي، ١٩٨٣م، ٣٨).

وفي ضوء ما سبق فقد تحددت مشكلة الدراسة الحالية في:

(محاولة وصف الأساليب والنماذج العلاجية التي تستخدمها الأخصائية الاجتماعية في ممارستها المهنية للوصول لتصور مقترح للممارسة المهنية مع الأفراد في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن).

* * *

ثانياً: أهمية الدراسة:

أ- أهمية مجتمعية

١. اهتمام مؤسسات الدولة المختلفة بموضوع الكوارث والأزمات، وقد تمثل ذلك في إنشاء وحدات للتعامل مع الكوارث والأزمات في العديد من الوزارات والمؤسسات، ومنها مؤسسات التعليم العالي متمثلة في الجامعات، ما يتطلب تعبئة جهود جميع العاملين في الجامعة والعمل كفريق لمواجهة الأزمات وما تتركه من آثار سلبية على الأفراد والمجتمعات.

ب. أهمية تخصصية

١. ندرة البحوث والدراسات في الخدمة الاجتماعية - في حدود علم الباحثة - التي تناولت النماذج والأساليب العلاجية في الخدمة الاجتماعية وإدارة الأزمات التي تواجه طلاب وطالبات التعليم العالي.

٢. ضرورة الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي في المساعدات المقدمة أثناء الأزمات وبعدها وعدم الاقتصار على الاهتمام بالجانب المادي فقط للأزمة.

٣. إثراء البحث العلمي في مجال الأبحاث والدراسات المتخصصة في إدارة الأزمات التي تواجه الأفراد والمجتمعات من منظور الخدمة الاجتماعية.

* * *

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. وصف النماذج العلاجية في العمل مع الأفراد التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة.

٢. تحديد المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

٣. تحديد الآليات التي تستخدمها الأخصائية الاجتماعية بهدف زيادة كفاءتها في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

٤. التوصل إلى تصور مقترح لدور الأخصائية الاجتماعية باستخدام النماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

* * *

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الراهنة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما النماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية في إدارتها للأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة؟

٢. ما المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة؟

٣. ما آليات زيادة كفاءة الأخصائية الاجتماعية في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة؟

٤. ما التصور المقترح لتفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة؟

* * *

خامساً: مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم الممارسة المهنية مع الأفراد: professional practicing with individuals

تعرف الممارسة في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنها (التطبيق العملي للافتراضات النظرية، وهي طريقة امتحان صحة أو خطأ تلك الافتراضات، والممارسة هي المقياس السليم لما هو ممكن وما هو مستحيل (بدوي، ١٩٨٦م :٣٢٣) كما تعرف بأنها (جهد يقوم به الممارس، وهو جهد عقلي بالدرجة الأولى ويستند إلى قاعدة من القيم والمعارف في محاولة للفهم والتحديد والوصول إلى علاج ومواجهة المشكلة التي يتعامل معها (خليفة، ١٩٨٩: ٢٤٩)، أما الممارسة المهنية مع الأفراد فقد عرفتها باميلا لا ندون (Bamela London) بأنها اتجاه يتضمن الاهتمام بالفرد وحاجاته وأهدافه وأساليب تفكيره وبيئته، وهذا الاتجاه يتيح للأخصائي الاجتماعي استخدام كل ما يتوافر لديه من أدوات ونظريات وأساليب. (London، ١٩٩٥: ١٥١)، وتعرف أيضاً بأنها التطبيق العملي من جانب الأخصائي الاجتماعي لمعارف، وقيم الخدمة الاجتماعية مع الأفراد لتحسين أسلوب حياة العميل كهدف عام، ومن خلال اتباع إحدى خطوات مناهج طريقة الخدمة الاجتماعية مع الأفراد (محمد، ٢٠١٣م: ٥٦).

وتعرف الممارسة المهنية مع الأفراد في هذه الدراسة بأنها (اتجاه تطبيقي للممارسة، وأحد مستويات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية (مستوى وحدات صغرى Micro) وتهدف إلى مساعدة الطالبة الجامعية التي تواجه

موقفاً متأزماً طارئاً يتعذر عليها مواجهته أو الاستمرار فيه، وذلك بمساعدتها على فهمه والسعي لمعرفة أقصى ما تسمح به قدراتها وإمكاناتها لاستخدامها في التغلب على الموقف، وذلك في إطار النماذج العلاجية للعمل مع الأفراد).

٢- مفهوم الأزمة: Crisis

تعرف الأزمة لغة في قاموس مختار الصحاح بأنها الشدة والقحط (الرازي، ١٩٦٧: ١٥).

وتعرف في قاموس هيرتيج Heritage بأنها حالة خطيرة وحاسمة أو نقطة تحول (The American Heritage dictionary, 1985: 121).

أما اصطلاحاً: فتعرف بأنها "خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالباً ما تكون بفعل الإنسان" (علي، ١٩٩٤م: ٦).

وتعرف بأنها "حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة" (الشعلان، ٢٠٠٢م: ٢٦).

وتعرف أيضاً بأنها "الموقف المفاجئ الذي يعرِّض المؤسسة للخطر ويولِّد ضغطاً هائلاً على إدارة وطاقات وموارد المؤسسة" (الصيرفي، ٢٠٠٨م: ٢٧). كما تعرف بأنها "موقف تتلاحق فيه الأحداث وتتشابك معه الأسباب بالنتائج، حيث يفقد متخذ القرار قدرته على السيطرة على الموقف وتبعاته" (عبد الحميد، ٢٠٠٨م: ٢٥).

ويقصد بمفهوم الأزمة في هذه الدراسة "أنها تمثل موقفاً مفاجئاً يحمل تهديداً يخرج عن حدود الخبرة الاعتيادية لقدرة طالبة الجامعة على التحمل والمواجهة الفردية، ويتميز بالغموض الشديد ونقص المعلومات الذي يقود إلى حالة من الارتباك وعدم القدرة على اتخاذ موقف أو قرار مع ضغط الوقت. ومن هذه الأزمات (الرسوب – الحرائق - التفكك الأسري - وفاة قريب وغير ذلك من الأزمات الطارئة).

٣- مفهوم إدارة الأزمة: Management of Crisis

تعرف إدارة الأزمات بأنها "العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمنظمة وللبيئة والعاملين والعودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة" (الحملاوي، ١٩٩٧م: ١٢١).

وتعرف بأنها "أسلوب التحكم في مسار واتجاهات الأزمة، وهي إدارة علمية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعرفة واستخدام البيانات والمعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب، والتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والبعد عن الارتجالية والعشوائية وانفعالات اللحظة، وتعمل إدارة الأزمات من خلال التعامل مع الأحداث المتصاعدة لوقف تصاعدها وحرمانها من أي روافد جديدة قد تكسبها أثناء هذا التصاعد" (Otten & Pinson, 2005: 703). كما تعرف بأنها "قدرة المنظمة على التعامل مع

المواقف الطارئة بسرعة وفاعلية وكفاءة بهدف تقليل التهديدات لصحة وأمان الأفراد والخسائر في الأرواح والممتلكات والآثار العكسية على استمرار أنشطتها وعملياتها الطبيعية" (Richard & Ronald, 1991:38).

وتعرف أيضاً بأنها "حسن التعامل مع المواقف الطارئة على المجتمع من خلال وضع الخطط والبرامج التي تسهم في التقليل من الأزمة من خلال توعية وتدريب أفراد المجتمع ومؤسساته على كيفية التصرف تحت ضغط الوقت والحدث" (Allen , 2002: 23).

ويقصد بإدارة الأزمة في هذه الدراسة أنها "عملية مهنية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات والجهود الاستثنائية لمواجهة الحالات الطارئة والمفاجئة بسرعة وكفاءة وفاعلية عن طريق توافر المهارات اللازمة والاستخدام الأمثل لوسائل التقنية ونظم المعلومات في وضع الخطط والبرامج للاستعداد والتنبؤ بالأزمات قبل وقوعها أو التخفيف من حدة التهديدات في حالة حدوثها، والخروج بالنتائج والتوصيات للاستفادة من تجربة الأزمة وضمان عدم حدوثها".

٤- مفهوم الطالبة الجامعية: University Student

يقصد بكلمة الطالب في اللغة العربية الذي يطلب العلم، ويطلق عُرفاً على التلميذ في مرحلتي التعليم العام والعالي، والمؤنث طالبة، والجمع للمؤنث: طالبات (المعجم الوسيط، ٢٠٠٤: ١٥٦).

أما باللغة الإنجليزية فكلمة الطالبة Student مشتقة من مصطلح Study بمعنى يدرس، ويقصد بالطالبة الجامعية University student، ومرحلة

التعليم الجامعي دراسة ذات طابع تخصصي، وتشتمل على الدراسات العامة في مجالات متنوعة منها (التخصصات الصحية، والعلوم، والتربية، والعلوم الإنسانية، واللغات، والترجمة، والفنون...) وتمنح الطالبة بعد اجتيازها متطلبات التخرج درجة البكالوريوس في التخصص العام بما يؤهلها لسوق العمل.

ويقصد بطالبة الجامعة في هذه الدراسة الطالبة المنتظمة في الجامعة والملتحقة بإحدى الكليات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وتدرس في أحد المستويات الدراسية من (المستوى الأول إلى الثامن).

* * *

سادساً: الإطار النظري للدراسة:

يتناول هذا الإطار محورين أساسيين هما:

المبحث الأول: أهداف ومراحل إدارة الأزمة.

المبحث الثاني: الممارسة المهنية مع الأفراد في مجال إدارة الأزمات في ضوء النماذج العلاجية

المبحث الأول: أهداف ومراحل إدارة الأزمة:

إن الأهداف العامة لإدارة الأزمات تتمثل في التالي:

أ- أهداف ما قبل وقوع الأزمة:

١- ضرورة تحقيق درجة استجابة سريعة وعالية وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة بهدف درء أخطارها قبل وقوعها.

٢- ضرورة وضع خطة لتحقيق تلك الأهداف الكلية.

٣- منع التهديد وإعادة النظام والاستقرار.

٤- تحليل أنواع الكوارث والأزمات وتصنيفها.

٥- تصور عام ومبدئي لكيفية مواجهة الأزمات.

٦- محاولة وضع آلية للتنبؤ بالأزمات واكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

ب- أهداف أثناء حدوث الأزمة:

١- ضرورة التحكم واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها وتقليص أضرارها.

٢- تنظيم الجهود والتنسيق بين محاور الأزمة للتغلب عليها ومواجهتها بأقل خسائر ممكنة وبكفاءة عالية.

ج- أهداف ما بعد الأزمة:

١- توفير الدعم الضروري لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية.

٢- توثيق كل ما يتعلق بالأزمة بدءاً من بداية ظهورها ومروراً بطريقة التعامل معها أثناء اختفائها (فهمي، ٢٠١٢م: ٥٣).

ـ مراحل إدارة الأزمة:

يرى البعض أن إدارة الأزمات تمر بمراحل أربع هي:

أولاً: مرحلة "التلطيف والتحضير"Mitigation and Preparedness: إن مرحلة تلطيف حدة الأزمة تمثل نشاطات منظمة ومنسجمة للحيلولة دون وقوع الأزمة ما أمكن ذلك، أو على الأقل تخفيف حدة آثارها السلبية في حالة عدم القدرة على منعها، ويستتبع ذلك القدرة على وضع خطة مدروسة ومتكاملة لمواجهة الكارثة أو الأزمة وتحديد الإمكانات الضرورية لتنفيذها، كما تشمل تدريب الأفراد والمجموعات للقيام بأدوارهم في مرحلة المواجهة، وكذلك ابتكار الأساليب المناسبة والفعالة لتنفيذ الخطة، حيث إن مفهوم الذات أو شخصية المنظمة هي التي تشكل العامل الاستراتيجي لإدارة الأزمات (Thierry & Ian, 1988: 52 – 53).

ثانياً: مرحلة المواجهة Confrontation: إن مرحلة المواجهة تعد من أصعب المراحل التي تمر بها إدارة الأزمة، ويتوقف مدى النجاح في المواجهة على مستوى الاستعداد لدى الأجهزة المعنية والإعداد المبكر لمثل هذه الظروف، وفيما يلي بعض الجوانب التي يفترض أخذها في الاعتبار أثناء مرحلة المواجهة:

أ- تنفيذ خطط الأزمات المعدة سلفاً، والاستفادة من السيناريوهات التي تم اختبارها قبل حدوث الأزمة.

ب- قيادة مركز الحوادث؛ لأن الضرورة تستدعي إنشاء فرق أو قيادات لمركز الحوادث عبارة عن غرفة عمليات مصغرة تكون حلقة الوصل بين الحدث ووحدة إدارة الأزمات.

ومن جانب آخر، فإن المواجهة السريعة للأحداث والتطورات تتطلب دقة كبيرة في التعامل مع الأزمة، ودقة في المواجهة، ودقة في السرعة، ويتطلب ذلك تنظيماً دقيقاً لقوى التدخل، ومتابعة لعمليات التدخل في الأزمة ومواجهتها وإدارتها بفاعلية (Uriel, 1988: 282-283).

ثالثاً: مرحلة استعادة التوازن: وتشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج (جاهزة واختُبِرَت بالفعل) قصيرة وطويلة الأجل لوضع حلول مناسبة عندما تحتدم الأزمة الفعلية، وتتضمن هذه المرحلة استعادة الأصول المفقودة الملموسة والمعنوية، وينتاب الأفراد الذين يعملون في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد، حيث يتكاتفون ويتماسكون في مواجهة خطر محدد ومهمة أكثر تحديداً.

رابعاً: مرحلة التعلم: المرحلة الأخيرة هي التعلم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي، وتنصب هذه المرحلة على استرجاع ودراسة وتحليل الأحداث واستخلاص الدروس المستفادة منها، سواء من تجربة المنظمة أو من تجارب المنظمات الأخرى (الحملاوي، ١٩٩٥: ٤٨- ٤٩).

* * *

المبحث الثاني: الممارسة المهنية مع الأفراد في مجال إدارة الأزمات في ضوء النماذج العلاجية

تهدف الممارسة المهنية إلى مساعدة العملاء على مواجهة الأزمات بفاعلية بتدعيم قدراتهم التي يمكن أن تؤدي إلى تغيير ونمو إيجابي في شخصياتهم من خلال الأزمة وإدراك تأثيرها، وتعلم المزيد من السلوكيات الإيجابية لمواجهتها في المستقبل (Barker, 2003: 103).

ويعتمد التدخل المهني في الأزمة على فرضيات أساسية طبقاً لآراء ناعومي جولان (Naomi Golan) وهي:

١- تحدث مواقف الأزمات خلال مراحل حياة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات وهي تبدأ غالباً بحدث يمثل خطورة أو سلسلة من الأحداث المتلاحقة الضاغطة التي تؤدي سريعاً لموقف الأزمة.

٢- يؤثر الحدث الخطير على توازن الفرد، ويجعله في حالة من انعدام التوازن والأمان الشخصي.

٣- أثناء تعرض نسق التعامل للأزمات قد يدرك موقف الأزمة باعتباره تهديداً لاحتياجاته أو لإحساسه بالفقد والخسارة، ومن ثم يصبح في حالة من الاضطراب والحساسية الشديدة والقابلية السريعة للتأثر، وتظهر عليه أعراض القلق والاكتئاب أو التوتر.

٤- أثناء الأزمة تضعف الميكانزيمات الدفاعية للذات، فتصبح أكثر قابلية للتغيير والتأثيرات الخارجية، ويصبح الشخص أكثر استعداداً لقبول المساعدة.

٥- خلال مرحلة إعادة التوازن تنشأ أساليب جديدة تسهم بدرجة كبيرة في التعامل مع الموقف، وتعمل على زيادة قدرات الفرد على التكيف مع مواقف مستقبلية بصورة أكثر فاعلية (Golan, 1978: 61-63).

وتعتمد الممارسة المهنية مع الأفراد في هذه الدراسة على النماذج العلاجية التالية: (نموذج التدخل في الأزمات، ونموذج العلاج المعرفي، ونموذج التركيز على المهام كموجهات نظرية لها ، حيث تمت موافقة أعضاء الهيئة التعليمية في القسم ، أعضاء لجنة التحكيم لأدوات البحث على مناسبة هذه النماذج لموضوع الدراسة والدور المهني للأخصائية الاجتماعية بالجامعة .

أولاً: نموذج التدخل في الأزمات Crisis Model

يركز نموذج التدخل في الأزمات على استثمار الطاقة الناتجة عن الأزمة لدى العميل، ومن ثم تعزيز النمو والتعلم من هذا الموقف وتدعيم مصادر المواجهة للأزمات لدى العملاء (Davies, 2000: 79).

ويعرف نموذج التدخل في الأزمات بأنه (أسلوب علاجي يستخدم عند حدوث الأزمة ليزيد من قدرات نسق الأفراد على النمو الإيجابي والتغيير من خلال تحديد المشكلة وإدراك مكوناتها وتعلم أساليب سلوكية جديدة أكثر فاعلية للتوافق مع الخبرات والمواقف المستقبلية المشابهة (أبو المعاطي، ٢٠١٤: ٣١٣).

خطوات التدخل المهني في مواقف الأزمات:

يمر التدخل المهني في الأزمات بمجموعة من الخطوات هي على النحو التالي:

١- تقدير موقف الأزمة: حيث تستلزم عملية التدخل في الأزمات تقدير مشاعر وانفعالات العميل الذي يتعرض للأزمة ودرجة عجزه أو تأثره بالموقف مع أهمية تكوين علاقة مهنية معه، وتركز هذه الخطوة في الحصول على المعلومات الضرورية عن الحالة لتكوين صورة سريعة وواضحة عن العميل في موقف الأزمة، وما الموارد والإمكانات المؤسسية والمجتمعية التي يمكن الاستفادة منها في مواجهة موقف الأزمة.

٢- التخطيط للتدخل: في هذه الخطوة يقوم الممارس العام بتحديد مدى تأثير موقف الأزمة على أداء العميل، وما إمكاناته للتعامل مع الموقف، وكيف يمكن أن يرتبط بالأنساق الأخرى للتعامل مع الموقف، وما أوجه الدعم التي يمكن أن يلقاها، وتحديد الهدف من التدخل، كما يهتم بتحديد البدائل التي يمكن أن تستخدم لمواجهة الموقف لتنفيذ البديل الملائم من بين الأساليب العلاجية التي يمكن أن تستخدم في الموقف (محمد، ٢٠١٣م: ٢١٤- ٢١٥).

٣- مرحلة التدخل وتنفيذ الخطة:

أ- مساعدة العميل على تحقيق الفهم السليم لموقف الأزمة، ومعرفة جوانب قوته وضعفه للبدء في ضوء ذلك للتحرك نحو مواجهة موقف الأزمة باستخدام الأساليب العلاجية المناسبة لكل حالة.

ب- استثمار إمكانات البيئة، سواء أكانت إمكانات مادية أو بشرية في المؤسسة أو المجتمع وتصحيح علاقاته الاجتماعية وإيجاد علاقات جيدة.

٤- مرحلة الإنهاء

وذلك عندما يتم التوصل إلى تحقيق الأهداف المطلوبة لمواجهة موقف الأزمة، وتساعد هذه المرحلة العميل على الاستعداد لمواجهة أي أزمات مستقبلية (أبو المعاطي، ٢٠١٤: ٣١٧- ٣١٨).

ثانياً: نموذج العلاج المعرفي: Cognitive Model of Intervention

يعد العلاج المعرفي من أكثر نماذج ونظريات العلاج المستخدمة في الخدمة الاجتماعية مع الأفراد والأسر، حيث يهدف إلى مساعدة العميل على إيجاد تفسير لمشكلته بأسلوب مختلف من خلال التغيير في العمليات المعرفية، ومن ثم التغيير في السلوك الفعلي (Barker. 1995: 64). ويعرف بأنه منهج علاجي يحاول تعديل السلوك الظاهر من خلال التأثير في عمليات التفكير لدى العميل (مليكة، ١٩٩٠: ١٧٤).

كذلك يعرف بأنه نمط من التدخل المهني يركز على الواقع والحاضر متضمناً تعديل الأفكار والدوافع لتعديل السلوك، من خلال العمل على تعديل مدركات العميل وأهدافه من خلال البدائل المناسبة لأفكاره الخاطئة (Beck & Emery, 1985: 12).

خطوات التدخل المهني بالعلاج المعرفي:

تتحدد خطوات التدخل المهني بالعلاج المعرفي في المراحل التالية:

١- مساعدة العميل على تقبل فكرة أن عباراته الذاتية وتصوراته واعتقاداته هي التي تحدد بدرجة كبيرة ردود أفعاله الانفعالية تجاه الأحداث والمواقف التي يمر بها.

٢- تحديد الأفكار الخاطئة المرتبطة بمشكلات العميل من وجه نظره.

٣- تحديد المواقف التي تشكل أفكار العميل الخاطئة ومناقشته فيها بالمراجعة الكاملة لسجلات المقابلة السابقة، لمساعدته على إدراك مشكلته وأفكاره اللاعقلانية (Hepworth, 2005: 185).

٤- استبدال أفكار أخرى بالأفكار الخاطئة لدى العميل تتناسب مع السلوك المرغوب فيه والمطلوب تغييره بما يحقق الأهداف، أي مساعدة العميل على تغيير النسق القيمي والتعامل بعقلانية مع ضغوطه.

٥- تدريب العميل على الاستجابة بطريقة سليمة للمواقف المتباينة وتدريبه على تحمل الضغوط المختلفة التي يتعرض لها.

٦- تشجيع العميل على ممارسة السلوك الجيد وتدعيم سلوكياته الإيجابية، وتنمية مسئولية العميل عن قراراته وتصرفاته من خلال العلاقة المهنية معه بما يسهم في تعبيره عن انفعالاته وأفكاره اللاعقلانية.

وفي إطار تلك المراحل يستخدم الممارس العام عدة أساليب للتدخل المهني منها:

إعادة تشكيل البناء المعرفي – المواجهة – الإقناع – التوضيح – التفسير – التعلم الذاتي، إعادة تشكيل الاستجابة (أبو المعاطي، ٢٠١٤م: ٣٣٩ – ٣٤٠).

ثالثاً: نموذج التركيز على المهام Task Centered Model

هو أحد نماذج الممارسة المهنية العامة للخدمة الاجتماعية، ويعتمد على فكرة محورية وهي ضرورة مساعدة الأفراد لإيجاد حلول لمشكلاتهم الاجتماعية بعد إبداء الاستعداد لمواجهة المشكلة بمساعدة الأخصائي الاجتماعي، حيث يتحمل العملاء القدر الأكبر من العمل في مواجهة المشكلات بمساعدة الأخصائي في تنفيذ المهام التي يتم الاتفاق عليها لوضع الحلول التي يرجوها العميل موضع التنفيذ (Reid, 1977: 195). ويعرف بأنه (أحد أشكال العلاج القصير الذي يعتمد على البناء المحدد للوقت، ويتضمن مجموعة من العمليات والاستراتيجيات التي يستخدمها الممارس العام مع أنساق العملاء لمساعدتهم على مواجهة مشكلاتهم، ويعتمد هذا النموذج على مجموعة من العمليات الخاصة بتحديد المشكلة مثل: التعاقد، والتخطيط للمهام، وتنفيذ المهام، والتقويم، وإنهاء العمل بغرض مواجهة المشكلة الحالية وتنمية قدرات العملاء للتعامل مع المشكلات التي تواجههم في المستقبل (أبو المعاطي، ٢٠١٤م: ٣٢٨).

المسلمات التي يقوم عليها نموذج التركيز على المهام:

١- الاعتماد على قوة العميل وقدرته على استثمار طاقاته لمواجهة الموقف الإشكالي.

٢- الإنجاز للمهام المتعاقد عليها من خلال البناء الدقيق للوقت، ومحدودية فترة العلاج، ومحدودية المقابلات المهنية، والاعتماد على تكنيكات العلاج القصير، وتنوع المداخل العلاجية.

٣- التعامل مع عملاء تحرجوا من طلب المساعدة المهنية من الأخصائي، بما يسمح له بالبدء في استخدام مهاراته لاكتشاف تلك

الحالات للتعبير عن طلب المساعدة وإبراز الموقف الذي يحتاج إلى تدخل مهني (Reid, 1977: 162).

خطوات نموذج التركيز على المهام: (محمود، ٢٠٠٨م)

الخطوة الأولى: يتم تعريف العميل بالمشكلة المستهدفة، وأولويات العميل، والرجوع إلى المصادر، وعمل تقدير مبدئي سريع للمشكلة.

الخطوة الثانية: التعاقد وهو اتفاق واضح بين الأخصائي والعميل لتخفيف المشكلة، وهو يتضمن وضع المشكلة في صورة أولويات، وتحديد الأهداف الخاصة بالعميل، والمهام العامة للعميل، والمهام العامة للممارس، ومدة التدخل، واستمارة المقابلات المهنية، وجدول التدخلات، وإجراءات أخرى يمكن إضافتها إلى العقد.

الخطوة الثالثة: حل المشكلة وإنجاز المهمة، وتحقيق الأهداف، حيث تتضمن إثبات وجود المشكلة، وما الأنساق المرتبطة بها وتحديد السياق الاجتماعي، والظروف الاجتماعية التي أحاطت بالمشكلة، وإيجاد البدائل الممكنة لحل المشكلة وأخيراً التنفيذ ووضع إستراتيجية التدخل المهني من خلال جدول زمني ومقابلات لمراجعة تنفيذ المهام.

الخطوة الرابعة: الإنهاء وفي هذه المرحلة تتم مراجعة المهام الأخيرة التي قام بها العميل والوقوف على مدى تقدمه في أدائه لتلك المهام، وكذلك الوقوف على مدى التقدم في حل المشكلة، وفي بعض الحالات قد يطلب العميل بعض الخدمات الإضافية، وعليه قد تمتد الجلسات إذا استدعى الأمر ذلك.

* * *

سابعاً: الإجراءات المنهجية:

١- نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية الرامية إلى وصف النماذج العلاجية في العمل مع الأفراد التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة، وتحديد المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية، والآليات التي تستخدمها بهدف زيادة كفاءتها في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة، وصولاً إلى وضع تصور مقترح للممارسة المهنية مع الأفراد في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

٢- المنهج المستخدم

منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيات الاجتماعيات في كليات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ومسح شامل لأعضاء هيئة التدريس بقسم خدمة الفرد بكلية الخدمة الاجتماعية. حيث يعتبر من أنسب المناهج العلمية التي تتفق مع طبيعة هذه الدراسة.

٣- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: الكليات التابعة لجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعددها ١٤ كلية.

ب- المجال البشري: الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في الكليات التابعة لجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن البالغ عددهن (٧٠) أخصائية خلال فترة جمع البيانات.

عضوات هيئة التدريس في قسم خدمة الفرد بكلية الخدمة الاجتماعية وعددهن (١٦) عضوة.

ج- المجال الزمني: استغرقت فترة جمع البيانات ثلاثة أشهر، حيث تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة في الفترة من ٢٥/ ١٢/ ١٤٣٧هـ إلى ١٤٣٨/٣/٢٥هـ

٤- أدوات الدراسة:

أ- استبانة موجهة للأخصائيات الاجتماعيات في كليات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

ب - دليل مقابلة لأعضاء الهيئة التعليمية في قسم خدمة الفرد بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن والهدف من استخدام أداة دليل المقابلة لأعضاء الهيئة التعليمية لتحديد مقترحاتهن وآرائهن والاستفادة منها في صياغة التصور المقترح للممارسة المهنية للأخصائية الاجتماعية باستخدام النماذج العلاجية في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

وقد اعتمدت الباحثة على الإجراءين التاليين في تصميم أدوات الدراسة وهما (الاستبيان للأخصائيات الاجتماعيات، ودليل المقابلة لأعضاء الهيئة التعليمية) وذلك من خلال:

١. الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة والمعطيات النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة الراهنة.

٢. تحديد أهم المؤشرات والمحاور المرتبطة بموضوع الدراسة.

٣. تم تصميم أدوات الدراسة بما يحقق الإجابة عن تساؤلاتها، ويتضمن (استبيان الأخصائيات الاجتماعيات) المحاور التالية:

المحور الأول: بيانات أولية.

المحور الثاني: النماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

المحور الثالث: المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة

المحور الرابع: آليات زيادة كفاءة الأخصائية الاجتماعية في استخدام النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

٤- أما بالنسبة لدليل المقابلة لأعضاء الهيئة التعليمية فيتضمن المحاور التالية:

المحور الأول: بيانات أولية.

المحور الثاني: الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارستها للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

المحور الثالث: مقترحات لتفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

وقد وضع لكلتا الأداتين تدرج ثلاثي للاستجابات وهي: - موافق – موافق إلى حد ما – غير موافق.

وتم إعطاء وزن لكل استجابة وهي على التوالي: أوافق (٣)، أوافق إلى حد ما (٢)، لا أوافق (١).

صدق أدوات الدراسة

أ – الصدق الظاهري للأدوات

للتعرف على مدى صدق أدوات الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية وعددهم (١٥) أستاذاً وعدد آخر من الخبراء الممارسين في مجال إدارة الأزمات وعددهم (٥) وقد كان الهدف من عرض الاستبيانين على السادة المحكمين هو مراجعة عبارات الاستبيانين من حيث الصياغة ومدى ملاءمتها للبعد الذي تقع تحته، بالإضافة إلى حذف أو إضافة ما يراه السادة المحكمون من عبارات، وتم استبعاد العبارات التي لم تحظَ بنسبة اتفاق ٨٥٪ من المحكمين.

ب – صدق الاتساق الداخلي للأدوات

تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول التالية:

١ـ استبيان الأخصائيات الاجتماعيات :

الجدول رقم (١)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور بالدرجة الكلية له

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
الأول	١	٠,٥٦٣**	٦	٠,٧٥٢**
	٢	٠,٦٢٨**	٧	٠,٥٧٣**
	٣	٠,٦٤٤**	٨	٠,٦٠٩**
	٤	٠,٥٤٩**	٩	٠,٥١٨**
	٥	٠,٥٨٦**	-	-
الثاني	١٠	٠,٥٥٨**	١٤	٠,٥٣٠**
	١١	٠,٥٥٧**	١٥	٠,٥٠٤**
	١٢	٠,٥٧٠**	١٦	٠,٥٤٩**
	١٣	٠,٦٧٨**	١٧	٠,٦٧٧**
الثالث	١٨	٠,٦٣٠**	٢٢	٠,٦٨٢**
	١٩	٠,٥٠٠**	٢٣	٠,٥٩٧**
	٢٠	٠,٦١٠**	٢٤	٠,٥١٧**
	٢١	٠,٥٤٦**	٢٥	٠,٥٩١**
الرابع	١	٠,٥٢٢**	٧	٠,٥١٤**
	٢	٠,٦٢٨**	٨	٠,٥٥٩**
	٣	٠,٧٢٩**	٩	٠,٥٧٤**
	٤	٠,٥٤٩**	١٠	٠,٥٥٢**
	٥	٠,٥٢٩**	١١	٠,٦٨٠**
	٦	٠,٥٣٨**	١٢	٠,٦٠٨**
الخامس	١	٠,٦٥١**	٩	٠,٦٤٦**
	٢	٠,٥٥٤**	١٠	٠,٥٦١**
	٣	٠,٦٢٦**	١١	٠,٧١٢**
	٤	٠,٦٤٦**	١٢	٠,٥١٣**
	٥	٠,٥٨٧**	١٣	٠,٥١٦**
	٦	٠,٥٠٥**	١٤	٠,٧٠٧**
	٧	٠,٥٨٧**	١٥	٠,٦٥٥**
	٨	٠,٦٥٢**	١٦	٠,٥٢٣**

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (١) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل، ما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

٢ـ دليل مقابلة أعضاء الهيئة التعليمية :

الجدول رقم (٢)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور بالدرجة الكلية له

المتغير	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
الأول	١	٠,٦٣٦❖❖	٦	٠,٥٦١❖❖
	٢	٠,٦٢٥❖❖	٧	٠,٨٨٩❖❖
	٣	٠,٥٣٠❖❖	٨	٠,٥٠٨❖❖
	٤	٠,٨٨٩❖❖	٩	٠,٦٦٠❖❖
	٥	٠,٥٦٣❖❖	-	-
الثاني	١٠	٠,٥٣٨❖❖	١٤	٠,٨١٧❖❖
	١١	٠,٩١١❖❖	١٥	٠,٧١٧❖❖
	١٢	٠,٦٠٧❖❖	١٦	٠,٥٥٠❖❖
	١٣	٠,٥٩٠❖❖	١٧	٠,٥٣٩❖❖
الثالث	١٨	٠,٨٣٠❖❖	٢٢	٠,٨٥٢❖❖
	١٩	٠,٧٢٢❖❖	٢٣	٠,٥١٥❖❖
	٢٠	٠,٦٢٩❖❖	٢٤	٠,٥٨٨❖❖
	٢١	٠,٨٩١❖❖	٢٥	٠,٦٩٢❖❖
الرابع	١	٠,٨٤٢❖❖	١٢	٠,٧٦٠❖❖
	٢	٠,٥٦٣❖❖	١٣	٠,٥٨٨❖❖
	٣	٠,٦٥٠❖❖	١٤	٠,٧٤٦❖❖
	٤	٠,٧٦٠❖❖	١٥	٠,٦٩٤❖❖
	٥	٠,٦٩١❖❖	١٦	٠,٦٢٧❖❖
	٦	٠,٧٦٠❖❖	١٧	٠,٧٦٠❖❖
	٨	٠,٥٩٩❖❖	١٨	٠,٧٦٠❖❖
	٩	٠,٥٢٢❖❖	١٩	٠,٦٣٠❖❖
	١٠	٠,٦٨٤❖❖	٢٠	٠,٨٦٦❖❖
	١١	٠,٥٩٩❖❖	٢١	٠,٦٠٣❖❖

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (٢) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل، ما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

- ثبات أدوات الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداتي الدراسة تم استخدام (معادلة ألفا كرونباخ) كما يوضح ذلك الجدول رقم (٣)

جدول رقم (٣)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الاستبانة	محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
الأخصائيات	نموذج التدخل في الأزمات	٩	٠,٨٦٣٣
	نموذج التركيز على المهام	٨	٠,٧٧٢٨
	نموذج العلاج المعرفي	٨	٠,٧٩٩٠
	المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة	١٢	٠,٧٥٧٤
	آليات زيادة كفاءة الأخصائية في استخدام النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة	١٦	٠,٨٥٩٥
	الثبات العام	٥٣	٠,٨٥٦٩
الهيئة التعليمية	نموذج التدخل في الأزمات	٩	٠,٧١٢٠
	نموذج التركيز على المهام	٨	٠,٨٥٧١
	نموذج العلاج المعرفي	٨	٠,٧٩٨٤
	مقترحات تفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة	٢١	٠,٧٢٣١
	الثبات العام	٥٣	٠,٨٦٥٤

يتضح من الجدول رقم (٣) أن معامل الثبات العام لاستبانة الأخصائيات عالٍ، حيث بلغ (٠,٨٥٦٩) بينما بلغ لدليل المقابلة لأعضاء الهيئة التعليمية (٠,٨٦٥٤) وهذا يدل على أن الأداتين تتمتعان بدرجة ثبات مرتفعة، وبالتالي يمكن الاعتماد عليهما في التطبيق الميداني للدراسة.

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٤)

يوضح خصائص مجتمع الدراسة من الأخصائيات الاجتماعيات

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الكلية	كلية التربية	٨	١١,٥
	كلية الآداب	٨	١١,٥
	كلية الخدمة الاجتماعية	٧	١٠,٠
	كلية اللغات	٤	٥,٧
	كلية العلوم	٦	٨,٦
	كلية علوم الحاسب والمعلومات	٥	٧,١
	كلية الإدارة والأعمال	٥	٧,١
	كلية التصاميم والفنون	٤	٥,٧
	كلية المجتمع	٤	٥,٧
	كلية الطب البشري	٣	٤,٣
	كلية التمريض	٤	٥,٧
	كلية الصيدلة	٣	٤,٣
	الصحة وعلوم التأهيل	٥	٧,١
	كلية طب الأسنان	٤	٥,٧
	المجموع	٧٠	١٠٠٪
السن	أقل من ٣٠ سنة	١	١,٤
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	٤٠	٥٧,٢
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	٢٩	٤١,٤
	المجموع	٧٠	١٠٠٪
المؤهل العلمي	بكالوريوس خدمة اجتماعية	٣٨	٥٤,٣
	بكالوريوس علم اجتماع	١٥	٢١,٤

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
	بكالوريوس علم نفس	١٦	٢٢,٩
	دبلوم خدمة اجتماعية	١	١,٤
	المجموع	٧٠	١٠٠٪
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٢	٢,٩
	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٣٢	٤٥,٧
	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	١٥	٢١,٤
	من ١٥ سنة فأكثر	٢١	٣٠,٠
	المجموع	٧٠	١٠٠٪
دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمة	لا	٧٠	١٠٠,٠
	المجموع	٧٠	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٤) أن ما نسبته ١١,٥٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات بكلية التربية، ومن الأخصائيات بكلية الآداب، وما نسبته ١٠,٠٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات بكلية الخدمة الاجتماعية، وما نسبته ٨,٦٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات بكلية العلوم، وما نسبته ٧,١٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات بالكليات التالية: علوم الحاسب والمعلومات، والإدارة والأعمال، والصحة وعلوم التأهيل، وما نسبته ٥,٧٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات بالكليات التالية: اللغات، والتصاميم والفنون، وكلية المجتمع، وكلية التمريض، وكلية طب الأسنان، وما نسبته ٤,٣٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات بكلية الطب البشري.

ويتضح أن ما نسبته ٥٧,٢٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات أعمارهن من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة، بينما ما نسبته ٤١,٤٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات أعمارهن من ٤٠ إلى أقل من

٥٠ سنة، وما نسبته ١.٤٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات عمرها أقل من ٣٠ سنة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (neuwelt 1988) و(Adams 2010) حيث ذكرا أن العمر المفضل لعمر فريق الإغاثة في الأزمات من الأخصائيين الاجتماعيين من (٣٠- أقل من ٤٩) وأن لديهم معدلات كبرى للنجاح.

كما يتضح أن ما نسبته ٥٤.٣٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات مؤهلهن العلمي بكالوريوس خدمة اجتماعية، بينما ما نسبته ٢٢.٩٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات مؤهلهن العلمي بكالوريوس علم نفس، وغالبيتهن يحرصن على زيادة معرفتهن بممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال تلقيهن لدورات مهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، والاستفادة من خبرات الاخصائيات الاجتماعيات في مكاتب الاشراف الاجتماعي بالكليات ، وما نسبته ٢١.٤٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات مؤهلهن العلمي بكالوريوس علم اجتماع، وما نسبته ١.٤٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات مؤهلها العلمي دبلوم خدمة اجتماعية، حيث تبلغ خدمتها في مجال العمل المهني (٢٨) سنة، وتخرجت من المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالرياض، وهو في ذلك الوقت يخرج طالبات حاصلات على شهادة دبلوم وشهادة بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية وتغير مسماه بعد ذلك إلى كلية الخدمة الاجتماعية لتخرج طالبات حاصلات على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية.

ويتضح أن ما نسبته ٤٥,٧٪ من إجمالي مفردات مجتمع الدراسة من الأخصائيات عدد سنوات خبرتهن في مجال التعليم العالي من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات، بينما ما نسبته ٣٠,٠٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات عدد سنوات خبرتهن في مجال التعليم العالي من ١٥ سنة فأكثر، وما نسبته ٢١,٤٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات عدد سنوات خبرتهن في مجال التعليم العالي من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة، وما نسبته ٢,٩٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الأخصائيات عدد سنوات خبرتهن في مجال التعليم العالي أقل من ٥ سنوات.

ويتضح أن ما نسبته ١٠٠,٠٪ وهن مجتمع الدراسة من الأخصائيات لم يسبق لهن الحصول على دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمات.

وقد تعكس هذه النتائج انخفاض مستوى خبرات الأخصائيات الاجتماعيات، إضافة إلى ضعف مستوى التدريب في مجال إدارة الأزمات، وتتفق هذه النتائج مع ما كشفت عنه دراسة كل من (Eldred,1995) و(اليحيوي، ٢٠٠٦م) و(زياده ١٩٨٨م)، حيث أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات الإرشادية تبعاً لمتغير الخبرة والدرجة العلمية، كذلك وجود فروق في مهارات مواجهة الأزمات بين الأخصائيين الذين تلقوا تدريبات في مجال الأزمات وبين من لم يتلقوا مثل هذا التدريب، وأوصت بعمل دورات تدريبية ميدانية في مجال إدارة الأزمات للأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في المجال المدرسي.

جدول رقم (٥)

يوضح خصائص مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التعليمية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المرتبة العلمية	أستاذ	٣	١٨,٨
	أستاذ مشارك	٥	٣١,٢
	أستاذ مساعد	٧	٤٣,٧
	محاضرة	١	٦,٣
	المجموع	١٦	١٠٠٪
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥سنوات	١	٦,٣
	من ٥سنوات إلى أقل من ١٠سنوات	١	٦,٣
	من ١٠سنوات إلى أقل من ١٥سنة	١	٦,٣
	من ١٥سنة فأكثر	١٣	٨١,١
	المجموع	١٦	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٥) أن ما نسبته ٤٣,٧٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية مرتبتهن العلمية أستاذ مساعد، بينما ما نسبته ٣١,٢٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية مرتبتهن العلمية أستاذ مشارك، وما نسبته ١٨,٨٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية مرتبتهن العلمية أستاذ، وما نسبته ٦,٣٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية مرتبتها العلمية محاضر، ويتضح أن ما نسبته ٨١,١٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية عدد سنوات خبرتهن من ١٥سنة فأكثر، بينما ما نسبته ٦,٣٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية عدد سنوات خبرتهن أقل من ٥ سنوات، وما نسبته ٦,٣٪ من إجمالي مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية عدد سنوات خبرتهن من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠سنوات، وما نسبته ٦,٣٪ من إجمالي مجتمع

الدراسة من الهيئة التعليمية عدد سنوات خبرتهن من ١٠سنوات إلى أقل من ١٥سنة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

السؤال الأول: ما النماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية في إدارتها للأزمات التي تواجه طالبات الجامعة؟

للتعرف على النماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية في إدارتها للأزمات التي تواجه طالبات الجامعة تم أخذ استجابات مجتمع الدراسة وهن أولاً: الأخصائيات الاجتماعيات بكليات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من خلال الاستبيان الموجه لهن.

ثانياً: أعضاء الهيئة التعليمية في قسم خدمة الفرد بكلية الخدمة الاجتماعية من خلال دليل المقابلة.

١ـ استجابات الأخصائيات الاجتماعيات:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمجتمع الدراسة من الأخصائيات على النماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٦)

استجابات الأخصائيات على النماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة

النماذج العلاجية	الأخصائيات		
	المتوسط	الانحراف	الترتيب
نموذج التدخل في الأزمات	٢,٧٧	٠,١٨٥	٢
نموذج التركيز على المهام	٢,٧٣	٠,٢٢١	٣
نموذج العلاج المعرفي	٢,٨٥	٠,٢٠٧	١

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أبرز النماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة من وجهة نظر الأخصائيات تمثلت في نموذج العلاج المعرفي بمتوسط(٥٢,٨) يليه نموذج التدخل في الأزمات بمتوسط (٢,٧٧) بينما جاء في المرتبة الثالثة نموذج التركيز على المهام بمتوسط (٢,٧٣).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن جميع النماذج العلاجية تمارس من قبل الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة، وتفسر هذه النتيجة بأن هذه النماذج تعتبر مناسبة كما تبين من نتيجة التساؤل الأول، ما عزز من ممارسات الأخصائيات الاجتماعيات لها.

وفيما يلي النتائج التفصيلية للنماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة من وجهة نظر الأخصائيات:

أـ ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة :

للتعرف على ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الأخصائيات على عبارات محور ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم (٧)

استجابات الأخصائيات على عبارات محور ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
١	تكوين علاقة مهنية إيجابية مع الطالبة	ك	٧٠	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	١
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٢	تخفيف المشاعر السلبية للطالبة المرتبطة بالأزمة	ك	٦٩	١	-	٢,٩٩	٠,١٢٠	٢
		٪	٩٨,٦	١,٤	-			
٣	تشجيع الطالبة على التحدث عن الأزمة	ك	٦٦	٤	-	٢,٩٤	٠,٢٣٤	٣
		٪	٩٤,٣	٥,٧	-			

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
٤	مساعدة الطالبة على إدراك وفهم الموقف بشكل واضح	ك	٥٦	١٤	-	٢,٨٠	٠,٤٠٣	٤
		٪	٨٠,٠	٢٠,٠	-			
٥	مساعدة الطالبة على الارتباط بالواقع	ك	٥٣	١٧	-	٢,٧٦	٠,٤٣٢	٥
		٪	٧٥,٧	٢٤,٣	-			
٧	تحويل موقف الأزمة إلى واقع يمكن التعامل معه	ك	٥٢	١٨	-	٢,٧٤	٠,٤٤٠	٦
		٪	٧٤,٣	٢٥,٧	-			
٨	مناقشة التقدم الذي تم تحقيقه أثناء المقابلات لمساعدة الطالبة	ك	٤٤	٢٦	-	٢,٦٣	٠,٤٨٧	٧
		٪	٦٢,٩	٣٧,١	-			
٩	إعطاء الأمل في الحل دون إنكار لحجم الجهد المطلوب	ك	٣٨	٣٢	-	٢,٥٤	٠,٥٠٢	٨
		٪	٥٤,٣	٤٥,٧	-			
٦	الاستفسار عن تأثير الأزمة على حياتها الحالية والمستقبلية	ك	٣٥	٣٤	-	٢,٤٩	٠,٥٣١	٩
		٪	٥٠,٠	٤٨,٦	-			
المتوسط العام						٢,٧٧	٠,١٨٥	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة بمتوسط (٢,٧٧ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق على أداة الدراسة.

حيث يتضح من النتائج أن الأخصائيات موافقات على تسعة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة

الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة أبرزها تتمثل في العبارات رقم (١ ، ٢ ، ٣، ٤ ، ٥) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الأخصائيات عليها كالتالي:

١. "تكوين علاقة مهنية إيجابية مع الطالبة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٢. "تخفيف المشاعر السلبية للطالبة المرتبطة بالأزمة" في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٩ من ٣).

٣. "تشجيع الطالبة على التحدث عن الأزمة" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٩٤ من ٣).

٤. "مساعدة الطالبة على إدراك وفهم الموقف بشكل واضح" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٨٠ من ٣).

٥- "مساعدة الطالبة على الارتباط بالواقع" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٧٦ من ٣). وتتفق هذه النتائج مع ما كشفت عنه دراسة كل من (Thompson,1996) و(Campbell and Others,2008) (Epan,1997)(Neuwelt,1988) حيث تؤكد أهمية التدخل السريع للأخصائي الاجتماعي في التقليل من الآثار السلبية الناجمة عن موقف الأزمة وأهمية توعية التلاميذ بكيفية إدارة الغضب وتعزيز ثقتهم بأنفسهم وسرعة مناقشة أي موقف متأزم يتعرضون له من خلال مهارات الأخصائي في تقدير الموقف ووضع خطة للعلاج الملائم، ودراسة (Lauren Lindsey, 2006) و(Derek Clifford, 2010) التي أشارت نتائجها إلى أن

الأخصائيين الاجتماعيين يقومون بمهام العلاج الفردي والجماعي للعملاء على أساس مدخل التدخل في الأزمات ويقومون بتوصيل العملاء بمصادر الخدمة المجتمعية التي يحتاجون إليها في حالة الكوارث والأزمات، ومن أهم الأدوار التقدير الجيد لحجم الخسائر، وحالات العملاء الذين يحتاجون إلى خدمات الطوارئ والمساعدات العاجلة، وأن هذه الأدوار تختلف عن الأدوار التي يؤديها الأخصائيون في ظروف العمل العادية

ب ـ ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة:

للتعرف على ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الأخصائيات على عبارات محور ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٨)

استجابات الأخصائيات عن عبارات محور ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق				
١٤	تزويد الطالبة بالمعلومات التي تحتاج إليها للخروج من الأزمة	ك	٥٧	١٣	-	٢,٨١	٠,٣٩٢		١
		٪	٨١,٤	١٨,٦	-				
١٧	مساعدة الطالبة على الاندماج مع الوضع الجديد بمتغيراته	ك	٥٥	١٥	-	٢,٧٩	٠,٤١٣		٢
		٪	٧٨,٦	٢١,٤	-				
١٢	مساعدة الطالبة على تقبل الواقع وعدم إلقاء تبعية الأزمة على الآخرين	ك	٥٦	١٣	١	٢,٧٩	٠,٤٤٧		٣
		٪	٨٠,٠	١٨,٦	١,٤				
١١	إثارة توقعات الطالبة للمستقبل والاحتمالات المرغوبة	ك	٥٥	١٥	-	٢,٧٩	٠,٤١٣		٤
		٪	٧٨,٦	٢١,٤	-				
١٣	إكساب الطالبة مهارات تساعدها على التعامل مع الأزمة	ك	٥٢	١٨	-	٢,٧٤	٠,٤٤٠		٥
		٪	٧٤,٣	٢٥,٧	-				
١٠	التركيز على الجانب التفاؤلي للتقليل من قلق الطالبة	ك	٥٠	٢٠	-	٢,٧١	٠,٤٥٥		٦
		٪	٧١,٤	٢٨,٦	-				
١٦	تشجيع الطالبة على تنفيذ المهام التي تساعدها في الخروج من الأزمة	ك	٤٩	٢١	-	٢,٧٠	٠,٤٦٢		٧
		٪	٧٠,٠	٣٠,٠	-				
١٥	مساعدة الطالبة على الاختيار بين البدائل المتاحة	ك	٣٨	٣٢	-	٢,٥٤	٠,٥٠٢		٨
		٪	٥٤,٣	٤٥,٧	-				
المتوسط العام						٢,٧٣		٠,٢٢١	

مـن خـلال النتـائج الموضـحة أعـلاه يتـضح أن مجتمـع الدراسـة مـن الأخصائيات موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة بمتوسط (٢,٧٣ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق على أداة الدراسة.

حيـث يتـضح مـن النتـائج أن الأخـصائيات موافقـات علـى ثمانيـة مـن ممارسات الأخصائية الاجتماعية لنموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات الـتي تواجـه الطالبـات في الجامعـة، أبرزهـا تتمثـل في العبـارات رقـم (١٤، ١٧، ١٢، ١١، ١٣) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الأخصائيات عليها كالتالي:

١. "تزويد الطالبة بالمعلومات التي تحتاج إليها للخروج من الأزمة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٨١ من ٣).

٢. "مساعدة الطالبة على الاندماج مع الوضع الجديد بمتغيراته" في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٧٩ من ٣).

٣. "مساعدة الطالبة على تقبل الواقع وعدم إلقاء تبعية الأزمة على الآخرين" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٧٩ من ٣).

٤. "إثارة توقعات الطالبة للمستقبل والاحتمالات المرغوبة" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٧٩ من ٣).

٥. "إكساب الطالبة مهارات تساعدها على التعامل مع الأزمة" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٧٤ من ٣). وتؤكد هذه النتائج ما كشفت عنه

الدراسات السابقة (Derek,2010) (Holland,2010)عن أهمية ممارسة الأخصائي لنموذج التركيز على المهام في حالات الأزمات والطوارئ لمساعدة العميل على تنفيذ المهام التي اتفق عليها باستثمار قدراته الذاتية والإمكانات المجتمعية التي تسهم في مواجهة المشكلة الحالية، ومساعدة العميل على إزالة المعوقات التي تحول دون تنفيذ تلك المهام مستقبلاً.

ج ــ ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة:

للتعرف على ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الأخصائيات على عبارات محور ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٩)

استجابات الأخصائيات على عبارات محور ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
٢٥	مساعدة الطالبة على التقبل التدريجي للواقع	ك	٦٦	٤	-	٢,٩٤	٠,٢٣٤	١
		٪	٩٤,٣	٥,٧	-			
٢٤	تقديم النصائح والمعلومات الإرشادية للطالبة لمواجهة ضغوط الأزمة	ك	٦٤	٦	-	٢,٩١	٠,٢٨٢	٢
		٪	٩١,٤	٨,٦	-			
٢٣	استخدام أساليب المعونة النفسية لامتصاص الصدمة الانفعالية المرتبطة بالأزمة	ك	٦٠	٩	-	٢,٨٤	٠,٤٠٤	٣
		٪	٨٥,٧	١٢,٩	-			
٢٢	تشجيع الطالبة على إيجاد طرق فعالة للتصدي للأزمة	ك	١٥	١	-	٢,٨٤	٠,٣٦٧	٤
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
٢٠	تصحيح البناء المعرفي للطالبة تجاه الأزمة	ك	٥٩	١١	-	٢,٨٤	٠,٣٦٧	٥
		٪	٨٤,٣	١٥,٧	-			
١٨	تركيز انتباه الطالبة على الحاضر والمستقبل بدلاً من الانشغال بالأحداث الماضية	ك	٥٨	١٢	-	٢,٨٣	٠,٣٨٠	٦
		٪	٨٢,٩	١٧,١	-			
١٩	مناقشة الأفكار اللاعقلانية لدى الطالبة تجاه الأزمة	ك	٥٥	١٥	-	٢,٧٩	٠,٤١٣	٧
		٪	٧٨,٦	٢١,٤	-			
٢١	تدريب الطالبة على أساليب حل المشكلة واتخاذ القرار	ك	٥٤	١٦	-	٢,٧٧	٠,٤٢٣	٨
		٪	٧٧,١	٢٢,٩	-			
المتوسط العام						٢,٨٥	٠,٢٠٧	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية لنموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة بمتوسط (٢,٨٥ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق على أداة الدراسة.

حيث يتضح من النتائج أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على ثمانية من ممارسات الأخصائية الاجتماعية لنموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة أبرزها تتمثل في العبارات رقم (٢٥ ، ٢٤ ، ٢٣ ، ٢٢ ، ٢٠) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الأخصائيات عليها كالتالي :

١. "مساعدة الطالبة على التقبل التدريجي للواقع" في المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٤ من ٣).

٢. جاءت العبارة رقم (٢٤) وهي "تقديم النصائح والمعلومات الإرشادية للطالبة لمواجهة ضغوط الأزمة" في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩١ من ٣).

٣. "استخدام أساليب المعونة النفسية لامتصاص الصدمة الانفعالية المرتبطة بالأزمة" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٨٤ من ٣).

٤. "تشجيع الطالبة على إيجاد طرق فعالة للتصدي للأزمة" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٨٤ من ٣).

٥. "تصحيح البناء المعرفي للطالبة تجاه الأزمة" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٨٤ من ٣).

وتؤكد هذه النتائج ما كشفت عنه الدراسات السابقة، فدراسة (Dobson&Block,1982:218) أكدت فاعلية الأساليب الفنية للعلاج المعرفي في تعديل دوافع العميل وطريقة تفكيره بما يسهم في زيادة قدرته على الاهتمام بنفسه والعيش بفاعلية مع الآخرين، وأكدت دراسة (البار، ٢٠١٣م، عبد المطلب، ١٩٩٧م) أهمية استخدام الدعم النفسي والاجتماعي للفرد بعد الأزمة من خلال العلاج المعرفي السلوكي.

٢ـ استجابات الهيئة التعليمية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية على الأساليب العلاجية المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارستها للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٠)

استجابات الهيئة التعليمية عن النماذج العلاجية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارستها لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة

النماذج العلاجية	الهيئة التعليمية		
	المتوسط	الانحراف	الترتيب
نموذج التدخل في الأزمات	٢,٩٨	٠,٠٦٠	١
نموذج التركيز على المهام	٢,٩٤	٠,١٠٢	٢
نموذج العلاج المعرفي	٢,٩٤	٠,١٣٧	٢

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أكثر النماذج العلاجية المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارستها لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة من وجهة نظر الهيئة التعليمية تمثلت في نموذج التدخل في الأزمات بمتوسط (٢,٩٨) يليه نموذجا (التركيز على المهام، والعلاج المعرفي) بذات المتوسط (٢,٩٤).

وهذه النتائج تتفق مع النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الاستبيان الموجه للأخصائيات الاجتماعيات في كليات جامعة الأميرة نورة التي تؤكد أهمية ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية المهنية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

وفيما يلي النتائج التفصيلية للأساليب العلاجية المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارستها للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة:

أ- الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة:

للتعرف على الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية على عبارات محور الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١١)

استجابات الهيئة التعليمية على عبارات محور الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
٩	توجيه الطالبة لحل الأزمة في ضوء الجهد المبذول	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	١
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٦	الاستفسار عن تأثير الأزمة على حياتها الحالية والمستقبلية	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٢
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٥	مساعدة الطالبة على الارتباط بالواقع	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٣
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٣	تشجيع الطالبة على التحدث عن الأزمة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٤
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٢	تخفيف المشاعر السلبية للطالبة المرتبطة بالأزمة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٥
		٪	١٠٠,٠	-	-			
١	تكوين علاقة مهنية إيجابية مع الطالبة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٦
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٨	مناقشة التقدم الذاتي ثم تحقيقه أثناء المقابلات لمساعدة الطالبة	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٧
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
٧	تحويل الموقف المتأزم إلى أجزاء يمكن التعامل معها	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٨
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
٤	مساعدة الطالبة على إدراك وفهم الموقف بشكل واضح	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٩
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
المتوسط العام						٢,٩٨	٠,٠٦٠	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقات على مناسبة استخدام الأخصائية الاجتماعية لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة بمتوسط

(٢,٩٨ مـن ٣,٠٠) وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الثالثـة مـن فئـات المقيـاس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهـي الفئـة الـتي تـشير إلى خيـار أوافـق علـى أداة الدراسة.

ومن خلال النتائج الموضحة أعـلاه يتـضح أن هنـاك تجانساً في موافقـة مجتمع الدراسة من الهيئـة التعليميـة علـى اسـتخدام الأخـصائية الاجتماعيـة لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجـه طالبـات الجامعـة، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن على استخدام الأخـصائية الاجتماعيـة لنموذج التدخل في الأزمات لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة مـا بين (٢,٩٤ إلى ٣,٠٠) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي التي تشير إلى (أوافق) على أداة الدراسة.

يتضح من النتائج أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقـات علـى تسعة من ملامح مناسبة استخدام الأخـصائية الاجتماعيـة لنمـوذج التـدخل في الأزمات لإدارة الأزمـات الـتي تواجـه طالبـات الجامعـة أبرزهـا تتمثـل في العبـارات رقـم (٩، ٦، ٥، ٣، ٢) الـتي تم ترتيبهـا تنازليـاً حـسب موافقـة مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية عليها كالتالي:

١. "توجيه الطالبة لحل الأزمة في ضوء الجهد المبـذول" في المرتبـة الأولى بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٢. "الاستفـسار عـن تـأثير الأزمـة علـى حياتهـا الحاليـة والمـستقبلية" في المرتبة الثانية بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٣. "مساعدة الطالبة على الارتباط بالواقع" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٤. "تشجيع الطالبة على التحدث عن الأزمة" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٥. "تخفيف المشاعر السلبية للطالبة المرتبطة بالأزمة" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

ب ـ الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة:

للتعرف على الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية على عبارات محور الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٢)

استجابات الهيئة التعليمية على عبارات محور الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
١٦	تشجيع الطالبة على تنفيذ المهام التي تساعدها في الخروج من الأزمة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	١
		٪	١٠٠,٠	-	-			
١٤	تزويد الطالبة بالمعلومات التي تحتاج إليها للخروج من الأزمة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٢
		٪	١٠٠,٠	-	-			
١٢	مساعدة الطالبة على تقبل الواقع وعدم إلقاء تبعية الأزمة على الآخرين	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٣
		٪	١٠٠,٠	-	-			
١٠	التركيز على الجانب التفاؤلي للتقليل من قلق الطالبة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٤
		٪	١٠٠,٠	-	-			
١٣	إكساب الطالبة مهارات تساعدها على التعامل مع الأزمة	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٥
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
١٧	مساعدة الطالبة على الاندماج مع الوضع الجديد بمتغيراته	ك	١٤	٢	-	٢,٨٨	٠,٣٤٢	٦
		٪	٨٧,٥	١٢,٥	-			
١٥	مساعدة الطالبة على الاختيار بين البدائل المتاحة	ك	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤٢	٧
		٪	٨٧,٥	١٢,٥	-			
١١	إثارة توقعات الطالبة للمستقبل والاحتمالات المرغوبة	ك	١٣	٣	-	٢,٨١	٠,٤٠٣	٨
		٪	٨١,٣	١٨,٨	-			
المتوسط العام						٢,٩٤	٠,١٠٢	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقات على استخدام الأخصائية الاجتماعية لنموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة بمتوسط (٢,٩٤ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق على أداة الدراسة.

حيث يتضح من النتائج أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقات على ثمانية من ملامح مناسبة استخدام الأخصائية الاجتماعية لنموذج التركيز على المهام لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة، أبرزها تتمثل في العبارات رقم (١٦، ١٤، ١٢، ١٠، ١٣) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية عليها كالتالي:

١."تشجيع الطالبة على تنفيذ المهام التي تساعدها في الخروج من الأزمة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٢."تزويد الطالبة بالمعلومات التي تحتاج إليها للخروج من الأزمة" في المرتبة الثانية بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٣."مساعدة الطالبة على تقبل الواقع وعدم إلقاء تبعية الأزمة على الآخرين" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٤."التركيز على الجانب التفاؤلي للتقليل من قلق الطالبة" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٥."إكساب الطالبة مهارات تساعدها على التعامل مع الأزمة" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٩٤ من ٣).

ج ـ الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة:

للتعرف على الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية على عبارات الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٣)
استجابات الهيئة التعليمية على عبارات محور الأساليب المهنية المناسبة للأخصائية الاجتماعية عند ممارسة نموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
٢٥	مساعدة الطالبة على التقبل التدريجي للواقع	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	١
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٢٤	تقديم النصائح والمعلومات الإرشادية للطالبة لمواجهة ضغوط الأزمة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٢
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٢٠	تصحيح البناء المعرفي للطالبة تجاه الأزمة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٣
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٢٣	استخدام أساليب المعونة النفسية لامتصاص الصدمة الانفعالية المرتبطة بالأزمة	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٤
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
٢٢	تشجيع الطالبة على إيجاد طرق فعالة للتصدي للأزمة	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٥
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
١٩	مناقشة الأفكار اللاعقلانية لدى الطالبة تجاه الأزمة	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٦
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
٢١	تدريب الطالبة على أساليب حل المشكلة واتخاذ القرار	ك	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤٢	٧
		٪	٨٧,٥	١٢,٥	-			
١٨	تركيز انتباه الطالبة على الحاضر والمستقبل بدلاً من الانشغال بالأحداث الماضية	ك	١٣	٣	-	٢,٨١	٠,٤٠٣	٨
		٪	٨١,٣	١٨,٨	-			
المتوسط العام						٢,٩٤	٠,١٣٧	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقات على مناسبة استخدام الأخصائية الاجتماعية لنموذج

العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة بمتوسط (٢,٩٤ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق على أداة الدراسة.

حيث يتضح من النتائج أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقات على ثمانية من ملامح مناسبة استخدام الأخصائية الاجتماعية لنموذج العلاج المعرفي لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة، أبرزها تتمثل في العبارات رقم (٢٥، ٢٤، ٢٠، ٢٣، ٢٢) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية عليها كالتالي:

١. "مساعدة الطالبة على التقبل التدريجي للواقع" في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٢. "تقديم النصائح والمعلومات الإرشادية للطالبة لمواجهة ضغوط الأزمة" في المرتبة الثانية بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٣. "تصحيح البناء المعرفي للطالبة تجاه الأزمة" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٤. "استخدام أساليب المعونة النفسية لامتصاص الصدمة الانفعالية المرتبطة بالأزمة" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٩٤ من ٣).

٥. "تشجيع الطالبة على إيجاد طرق فعالة للتصدي للأزمة" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٩٤ من ٣).

السؤال الثاني: "ما المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة"؟

للتعرف على المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الأخصائيات على عبارات محور المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٤)

استجابات الأخصائيات على عبارات محور المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
١	نقص الدورات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات في مجال إدارة الأزمة	ك	٦٧	٣	-	٢,٩٦	٠,٢٠٤	١
		٪	٩٥,٧	٤,٣	-			
٤	تتسم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالتقليدية وعدم التجديد	ك	٦٣	٧	-	٢,٩٠	٠,٣٠٢	٢
		٪	٩٠,٠	١٠,٠	-			
٩	عدم وجود قوائم بالأزمات	ك	٦٢	٨	-	٢,٨٩	٠,٣٢٠	٣

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
	المحتملة	٪	٨٨,٦	١١,٤	-			
٢	عدم الاستفادة من نتائج البحوث في مجال إدارة الأزمة	ك	٦٢	٨	-	٢,٨٩	٠,٣٢٠	٤
		٪	٨٨,٦	١١,٤	-			
٣	عدم كفاية الإعداد المهني للأخصائية الاجتماعية	ك	٦٢	٧	١	٢,٨٧	٠,٣٧٨	٥
		٪	٨٨,٦	١٠,٠	١,٤			
٨	عدم وجود فريق لإدارة الأزمة على مستوى الكلية	ك	٥٧	١٣	-	٢,٨١	٠,٣٩٢	٦
		٪	٨١,٤	١٨,٦	-			
١١	ضعف مهارة الأخصائيات الاجتماعيات في إدارة الأزمات	ك	٥٦	١٢	٢	٢,٧٧	٠,٤٨٧	٧
		٪	٨٠,٠	١٧,١	٢,٩			
٦	وجود فجوة بين الجوانب النظرية والواقع العملي لإدارة الأزمات	ك	٥٣	١٧	-	٢,٧٦	٠,٤٣٢	٨
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
١٠	عدم كفاية الموارد والإمكانات البشرية لإدارة الأزمات	ك	٥١	١٨	١	٢,٧١	٠,٤٨٦	٩
		٪	٧٢,٩	٢٥,٧	١,٤			
٥	قصور أساليب إدارة الأزمة في المقررات الدراسية	ك	٤٩	٢٠	١	٢,٦٩	٠,٤٩٨	١٠
		٪	٧٠,٠	٢٨,٦	١,٤			
٧	نقص الوعي الاجتماعي بخطورة الأزمة	ك	٤٤	٢٥	١	٢,٦١	٠,٥١٩	١١
		٪	٦٢,٩	٣٥,٧	١,٤			
١٢	نقص المراجع العلمية حول كيفية إدارة الأزمة	ك	٤٣	٢٥	٢	٢,٥٩	٠,٥٥١	١٢
		٪	٦١,٤	٣٥,٧	٢,٩			
المتوسط العام						٢,٧٩	٠,٢١٩	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في

الجامعة بمتوسط (٢,٧٩ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق على أداة الدراسة.

حيث يتضح من النتائج أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على اثني عشر من المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة، أبرزها تتمثل في العبارات رقم (١، ٤، ٩، ٢، ٣) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الأخصائيات عليها كالتالي:

١. "نقص الدورات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات في مجال إدارة الأزمة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٦ من ٣).

٢. "تتسم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالتقليدية وعدم التجديد" في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٠ من ٣).

٣. "عدم وجود قوائم بالأزمات المحتملة" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٨٩ من ٣).

٤. "عدم الاستفادة من نتائج البحوث في مجال إدارة الأزمة" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٨٩ من ٣).

٥. "عدم كفاية الإعداد المهني للأخصائية الاجتماعية" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٨٧ من ٣).

وتؤكد هذه النتائج ما كشفت عنه الدراسات السابقة (Jobes&Martin,2005) التي أكدت أهمية تدريب الأخصائيين

الاجتماعيين على أسلوب التعامل مع الأزمات، وكشفت أن من أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الأخصائيين للأساليب المهنية العلاجية لإدارة الأزمات عدم كفاية الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وعدم كفاية الموارد البشرية والمادية، وعدم وجود قوائم بالأزمات المحتملة، وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة (Roberts,1991) التي أكدت عدم كفاية الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال إدارة الأزمات، ما يتطلب ضرورة تضمين بعض المقررات موضوعات حول إدارة الأزمة وضرورة وجود فريق لإدارة الأزمة على مستوى الجامعة وأيضاً الاستفادة من نتائج البحوث في مجال إدارة الأزمة.

السؤال الرابع: "ما آليات زيادة كفاءة الأخصائية في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة"؟

أ ـ من وجهة نظر الأخصائيات الاجتماعيات :

للتعرف على آليات زيادة كفاءة الأخصائية في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الأخصائيات على عبارات محور آليات زيادة كفاءة الأخصائية في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٥)

استجابات الأخصائيات عن عبارات محور آليات زيادة كفاءة الأخصائية في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
١٥	الاستفادة من خبرات الطالبات اللاتي تعرضن لأزمات وإشراكهن في الجماعات الإرشادية	ك	٦٩	١	-	٢,٩٩	٠,١٢٠	١
		٪	٩٨,٦	١,٤	-			
١٦	إكساب الطالبات المهارات اللازمة لمواجهة الأزمات	ك	٦٨	٢	-	٢,٩٧	٠,١٦٨	٢
		٪	٩٧,١	٢,٩	-			
٣	تدريب الأخصائيات الاجتماعيات على مواقف إدارة الأزمات	ك	٦٨	٢	-	٢,٩٧	٠,١٦٨	٣
		٪	٩٧,١	٢,٩	-			
١٠	تنفيذ محاضرات توعوية للطالبات حول الأزمات، وأسبابها وكيفية مواجهتها	ك	٦٧	٣	-	٢,٩٦	٠,٢٠٤	٤
		٪	٩٥,٧	٤,٣	-			
٨	إصدار نشرات توعوية للطالبات حول التصرف السليم أثناء الأزمات	ك	٦٦	٤	-	٢,٩٤	٠,٢٣٤	٥
		٪	٩٤,٣	٥,٧	-			
٢	التواصل مع المؤسسات الحكومية والأهلية في المجتمع والاستعانة بجهود المتخصصين فيها	ك	٦٦	٤	-	٢,٩٤	٠,٢٣٤	٦
		٪	٩٤,٣	٥,٧	-			
١٤	نشر ثقافة التجمع وأهميتها بين منسوبات الجامعة كافة	ك	٦٦	٣	١	٢,٩٣	٠,٣١٠	٧
		٪	٩٤,٣	٤,٣	١,٤			
٩	إعداد قوائم بالأزمات المحتملة	ك	٦٥	٥	-	٢,٩٣	٠,٢٥٩	٨
		٪	٩٢,٩	٧,١	-			

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
٤	العمل المشترك مع فريق العمل بالجامعة والمتطوعات لإدارة الأزمات	ك	٦٥	٥	-	٢,٩٣	٠,٢٥٩	٩
		٪	٩٢,٩	٧,١	-			
١	استغلال الإمكانات المتوافرة في الجامعة للتخطيط لمواجهة الأزمات وإدارتها	ك	٦٦	٣	١	٢,٩٣	٠,٣١٠	١٠
		٪	٩٤,٣	٤,٣	١,٤			
٧	العمل على توفير الإمكانات البشرية والمادية اللازمة لمواجهة الأزمة	ك	٦٤	٦	-	٢,٩١	٠,٢٨٢	١١
		٪	٩١,٤	٨,٦	-			
٦	تسهيل الإجراءات الإدارية أثناء التعامل مع الأزمة	ك	٦٤	٦	-	٢,٩١	٠,٢٨٢	١٢
		٪	٩١,٤	٨,٦	-			
١٢	ربط الشاشات الإلكترونية بوحدات إدارة الأزمات لنشر التعليمات	ك	٦٢	٨	-	٢,٨٩	٠,٣٢٠	١٣
		٪	٨٨,٦	١١,٤	-			
١٣	توفير قنوات اتصال فعالة أثناء الأزمة	ك	٥٩	١١	-	٢,٨٤	٠,٣٦٧	١٤
		٪	٨٤,٣	١٥,٧	-			
١١	تزويد مكتبة الكلية بمراجع علمية حول كيفية إدارة الأزمات	ك	٥٩	١٠	١	٢,٨٣	٠,٤١٦	١٥
		٪	٨٤,٣	١٤,٣	١,٤			
٥	توعية أسر الطالبات حول الآثار السلبية للأزمات	ك	٥١	١٨	١	٢,٧١	٠,٤٨٦	١٦
		٪	٧٢,٩	٢٥,٧	١,٤			
المتوسط العام						٢,٩١	٠,١٦٨	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على آليات زيادة كفاءة الأخصائية في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة بمتوسط (٢,٩١ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس

الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق على أداة الدراسة.

حيث يتضح من النتائج أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على ست عشرة من آليات زيادة كفاءة الأخصائية في استخدام النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة، أبرزها تتمثل في العبارات رقم (١٥، ١٦، ٣، ١٠، ٨) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الأخصائيات عليها كالتالي:

١. "الاستفادة من خبرات الطالبات اللاتي تعرضن لأزمات وإشراكهن في الجماعات الإرشادية" في المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٩ من ٣).

٢. "إكساب الطالبات المهارات اللازمة لمواجهة الأزمات" في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٧ من ٣).

٣. "تدريب الأخصائيات الاجتماعيات على مواقف إدارة الأزمات" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٩٧ من ٣).

٤. "تنفيذ محاضرات توعوية للطالبات حول الأزمات، وأسبابها وكيفية مواجهتها" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٩٦ من ٣).

٥. "إصدار نشرات توعوية للطالبات حول التصرف السليم أثناء الأزمات" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٩٤ من ٣).

ب ـ من وجهة نظر الهيئة التعليمية :

للتعرف على مقترحات تفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية على عبارات محور مقترحات تفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٦)

استجابات الهيئة التعليمية على عبارات محور مقترحات تفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
٢١	إجراء البحوث الميدانية لتطوير إدارة الأزمات بالجامعة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	١
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٢٠	دعم التعاون بين الجامعة وغيرها من المؤسسات الأهلية والحكومية لتوفير الدعم المادي والمعنوي لمواجهة الأزمات	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٢
		٪	١٠٠,٠	-	-			
١٩	الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال إدارة الأزمات	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٣
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٩	تدريب الأخصائيات الاجتماعيات على مواقف إدارة الأزمات	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٤
		٪	١٠٠,٠	-	-			
٨	استثمار جهود المتطوعات لتوفير المساعدات العاجلة للطالبة التي تواجه الأزمة	ك	١٦	-	-	٣,٠٠	٠,٠٠٠	٥
		٪	١٠٠,٠	-	-			

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
١٨	ربط الشاشات الإلكترونية بوحدات إدارة الأزمات لنشر التعليمات	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٦
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
١٧	الاستفادة من خبرات الطالبات اللاتي تعرضن لأزمات وإشراكهن في الجماعات الإرشادية	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٧
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
١٦	إكساب الطالبات مهارات إدارة الأزمات	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٨
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
١٤	نشر ثقافة التجمع وأهميتها بين منسوبات الجامعة كافة	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	٩
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
١١	تنفيذ محاضرات توعوية للطالبات حول الأزمات وكيفية مواجهتها	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	١٠
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
٦	العمل المشترك مع فريق العمل بالجامعة والمتطوعات	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	١١
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
٤	الاهتمام بالإعداد النظري للأخصائيات الاجتماعيات في مجال إدارة الأزمة	ك	١٥	١	-	٢,٩٤	٠,٢٥٠	١٢
		٪	٩٣,٨	٦,٣	-			
١٣	توفير قنوات اتصال فعالة أثناء الأزمة	ك	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤١	١٣
		٪	٨٧,٥	١٢,٥	-			
٣	إعداد قوائم بالأزمات المحتملة	ك	١٤	٢	-	٢,٨٧	٠,٣٤١	١٤
		٪	٨٧,٥	١٢,٥	-			
١٥	التقييم المستمر لكفاءة إدارة الأزمات بكل كلية	ك	١٣	٣	-	٢,٨١	٠,٤٠٣	١٥
		٪	٨١,٣	١٨,٨	-			
١٠	إعداد نشرات توعوية للطالبات بآليات التصرف السليم أثناء الأزمات	ك	١٣	٣	-	٢,٨١	٠,٤٠٣	١٦
		٪	٨١,٣	١٨,٨	-			
٢	وضع خطة إستراتيجية لمواجهة الأزمات بكل كلية جاهزة للتطبيق	ك	١٣	٣	-	٢,٨١	٠,٤٠٣	١٧
		٪	٨١,٣	١٨,٨	-			

الرقم	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق			
١٢	توفير قنوات اتصال فعالة أثناء الأزمة	ك	١٣	٣	-	٢,٨١	٠,٤٠٣	١٨
		٪	٨١,٣	١٨,٨	-			
٧	إعداد سيناريوهات للتدخل في الأزمات المحتملة	ك	١٣	٣	-	٢,٨١	٠,٤٠٣	١٩
		٪	٨١,٣	١٨,٨	-			
٥	بناء نظام معلوماتي لإدارة قواعد بيانات بالأزمات المحتملة	ك	١٣	٣	-	٢,٨١	٠,٤٠٣	٢٠
		٪	٨١,٣	١٨,٨	-			
١	تكوين فريق لإدارة الأزمات على مستوى الجامعة وكل كلية	ك	١٢	٤	-	٢,٧٥	٠,٤٤٧	٢١
		٪	٧٥,٠	٢٥,٠	-			
المتوسط العام						٢,٩٠	٠,١١٦	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقات على مقترحات تفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة بمتوسط (٢,٩٠ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق على أداة الدراسة.

حيث يتضح من النتائج أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقات على واحد وعشرين من مقترحات تفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة، أبرزها تتمثل في العبارات رقم (٢١، ٢٠، ١٩، ٩، ٨) التي تم

ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية عليها كالتالي:

١. "إجراء البحوث الميدانية لتطوير إدارة الأزمات بالجامعة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٢. "دعم التعاون بين الجامعة وغيرها من المؤسسات الأهلية والحكومية لتوفير الدعم المادي والمعنوي لمواجهة الأزمات" في المرتبة الثانية بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٣. "الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال إدارة الأزمات" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٤. "تدريب الأخصائيات الاجتماعيات على مواقف إدارة الأزمات" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٥. "استثمار جهود المتطوعات لتوفير المساعدات العاجلة للطالبة التي تواجه الأزمة" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

وتتفق نتائج الجدول رقم (١٥ ، ١٦) مع ما كشفت عنه الدراسات السابقة (Wilson &Keith,2007) (Neuwelt,1988) (العطوي، ٢٠٠٦م) (اليحيوي، ٢٠٠٦م) التي أكدت نتائجها أهمية التخطيط السليم لإدارة الأزمات في المدارس، وتوزيع الأدوار، بين جميع العاملين في المدرسة، ووجود قاعدة بينات للطلبة والعاملين، والاتصال بالمؤسسات الاجتماعية، وضرورة تدريب الأخصائيين على مهارات إدارة الأزمات، ووجود قوائم بالأزمات المحتملة، والاستفادة من الإمكانات البشرية

والمادية في المؤسسة، وضرورة تنمية وعي التلاميذ في المدارس بالأخطار المترتبة على الأزمات وتدريبهم على أساليب مواجهتها، وأوصت دراسة (الموسى، ٢٠٠٦م) بالعمل على نشر ثقافة إدارة الأزمات بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية، وتقديم نموذج مقترح يتناول الخطط والمهارات اللازمة لإدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية).

* * *

خلاصة واستنتاجات:

أولاً: الأسس والمعايير التي في ضوئها تحددت الاستنتاجات:

الأطر النظرية للنماذج العلاجية في ممارسة العمل مع الأفراد وهي (نموذج التدخل في الأزمات، ونموذج العلاج المعرفي، ونموذج التركيز على المهام) ونتائج الدراسات السابقة بالإضافة إلى نتائج الدراسة الحالية.

ثانياَ: تهدف هذه الاستنتاجات إلى تحقيق ما يلي:

١. وصف النماذج العلاجية في العمل مع الأفراد التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة.

٢. تحديد المعوقات التي تحول دون استخدام الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

٣- تحديد الآليات التي تستخدمها الأخصائية الاجتماعية بهدف زيادة كفاءتها في ممارسة النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

٤- التوصل إلى تصور مقترح لدور الأخصائية الاجتماعية باستخدام النماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة.

ثالثاً: الاستنتاجات:

أ. تشير نتائج الدراسة إلى الارتباط بدرجة كبيرة بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان للأخصائيات الاجتماعيات بالدرجة الكلية للمحور

الـذي تنتمـي إليـه العبـارة عنـد مستوى دلالـة ٠,٠١ فأقـل، وأيـضاً بالنسبة لدليل المقابلة لأعضاء الهيئة التعليمية، حيث يتضح الارتباط بدرجة كبيرة بين درجة كل عبارة من عبارات الدليل بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة عند مستوى دلالة ٠,٠١ فأقل، ما يدل على صدق اتساقها مع محاورها، وكلتا الأداتين تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، وبالتالي يمكن الاعتماد عليهما في التطبيق الميداني للدراسة.

ب. أظهرت النتائج أن أبرز النماذج العلاجية التي تمارسها الأخصائية الاجتماعية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة من وجهة نظر الأخصائيات تمثلت في نموذج العلاج المعرفي بمتوسط (٢,٨ ٥) يليه نموذج التدخل في الأزمات بمتوسط (٢,٧٧) بينما جاء في المرتبة الثالثة نموذج التركيز على المهام بمتوسط (٢,٧٣)، أما من وجهة نظر الهيئة التعليمية فقد تمثلت في نموذج التدخل في الأزمات بمتوسط (٢,٩٨) يليه نموذجا (التركيز على المهام، والعلاج المعرفي) بالمتوسط نفسه (٢,٩٤).

ج. كشفت النتائج أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على اثني عشر من المعوقات التي تحول دون ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه الطالبات في الجامعة، أبرزها تتمثل في العبارات رقم (١، ٤، ٩، ٢، ٣) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الأخصائيات عليها كالتالي:

١- "نقص الدورات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات في مجال إدارة الأزمة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٦ من ٣).

٢- "تتسم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالتقليدية وعدم التجديد" في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٠ من ٣).

٣- "عدم وجود قوائم بالأزمات المحتملة" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٨٩ من ٣).

٤- "عدم الاستفادة من نتائج البحوث في مجال إدارة الأزمة" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٨٩ من ٣).

٥- "عدم كفاية الإعداد المهني للأخصائية الاجتماعية" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٨٧ من ٣).

د. أظهرت النتائج أن مجتمع الدراسة من الأخصائيات موافقات على ست عشرة من آليات زيادة كفاءة الأخصائية في استخدام النماذج العلاجية لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة، أبرزها تتمثل في العبارات رقم (١٥، ١٦، ٣، ١٠، ٨) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مفردات مجتمع الدراسة من الأخصائيات عليها كالتالي:

١- "الاستفادة من خبرات الطالبات اللاتي تعرضن لأزمات وإشراكهن في الجماعات الإرشادية" في المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٩ من ٣).

٢- "إكساب الطالبات المهارات اللازمة لمواجهة الأزمات" في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٧ من ٣).

٣- "تدريب الأخصائيات الاجتماعيات على مواقف إدارة الأزمات" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٩٧ من ٣).

٤- "تنفيذ محاضرات توعوية للطالبات حول الأزمات، وأسبابها وكيفية مواجهتها "في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٩٦ من ٣).

٥- "إصدار نشرات توعوية للطالبات حول التصرف السليم أثناء الأزمات" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٩٤ من ٣).

هـ - اتضح من النتائج أن مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية موافقات على واحد وعشرين من مقترحات تفعيل ممارسة الأخصائية الاجتماعية للنماذج العلاجية في العمل مع الأفراد لإدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة، أبرزها تتمثل في العبارات رقم (٢١، ٢٠، ١٩، ٩، ٨) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة مجتمع الدراسة من الهيئة التعليمية عليها كالتالي:

١- "إجراء البحوث الميدانية لتطوير إدارة الأزمات بالجامعة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٢- "دعم التعاون بين الجامعة وغيرها من المؤسسات الأهلية والحكومية لتوفير الدعم المادي والمعنوي لمواجهة الأزمات" في المرتبة الثانية بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٣- "الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال إدارة الأزمات" في المرتبة الثالثة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٤- "تدريب الأخصائيات الاجتماعيات على مواقف إدارة الأزمات" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٥- "استثمار جهود المتطوعات لتوفير المساعدات العاجلة للطالبة التي تواجه الأزمة" في المرتبة الخامسة بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

وبهذه النتائج تمت الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقق الهدف العام منها، ومن ثم التوصل إلى التصور المقترح.

التصور المقترح للممارسة المهنية مع الأفراد في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة:

أ- الأسس التي تم الاعتماد عليها لصياغة التصور المقترح:

١- الإطار النظري للدراسة الحالية.

٢- البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية.

٣- الموجهات النظرية للدراسة وهي (نموذج التدخل في الأزمات، ونموذج العلاج المعرفي، ونموذج التركيز على المهام).

٤- نتائج الدراسة الحالية التي حددت النماذج العلاجية في (نموذج التدخل في الأزمات - نموذج العلاج المعرفي - نموذج التركيز على المهام).

ب - أهداف التصور المقترح:

١- مساعدة العميل على إشباع احتياجاته الملحة في أسرع وقت ممكن واستعادة توازنه وزيادة كفاءته للتعامل مع الموقف المتأزم الحالي، والأزمات المستقبلية.

٢- تحديد الأفكار الخاطئة المرتبطة بمشكلات العميل ومناقشتها، واستبدال أفكار أخرى بها تتناسب مع السلوك المرغوب فيه والمطلوب تغييره بما يحقق الأهداف وتدريبه وتشجيعه على ممارسة السلوك الجيد.

٣- تحديد مشكلة العميل المراد مواجهتها، وإجراء التعاقد بين الممارس والعميل ووضع الأولويات والتخطيط للمهام وتنفيذها من جانب الممارس والعميل وحل المشكلة وإنجاز المهام والإنهاء، ثم المراجعة والوقوف على مدى التقدم في حل المشكلة مع استمرار الدعم والتشجيع للعميل.

٤- تفعيل وسائل التواصل الاجتماعي لمساعدة العملاء من خلال الاستجابة لحالات الطوارئ ومتابعة نداءات الاستغاثة الإنسانية، والاستماع الفعال لآراء الآخرين، وتعزيز الثقة المتبادلة مع العملاء، وكتابة تدوينات وتعليمات وإنتاج مواد بصرية من مواقع الأحداث، وتقديم نماذج لحالات واقعية.

٥- الاستعانة بوسائل الإعلام لتوعية الجمهور بالإجراءات التي تتبع لسلامتهم عند وقوع الأزمة، وعرض الحقائق بأسلوب إعلامي يبعث على الأمان والطمأنينة وتهدئة الرعب والخوف.

ج - الإستراتيجيات المستخدمة في التصور المقترح:

١- إستراتيجية المواجهة السريعة للحد من آثار الأزمة أو الموقف الطارئ.

٢- إستراتيجية المساندة الاجتماعية للعملاء من خلال مؤسسات المجتمع.

٣- إستراتيجية إيجاد علاقة مهنية مع العميل لاستعادة ثقته بنفسه وقدرته على التفكير والتعامل الصحيح مع موقف الأزمة.

٤- إستراتيجية التمكين لمساعدة العميل على استخدام قدراته وطاقاته لمواجهة المشكلات الناجمة عن الأزمة.

٥- إستراتيجية إعادة التوازن وبناء الأمل للعميل المتضرر من الأزمة.

٦- إستراتيجية المشاركة من جانب المتطوعين لمساعدة المتضررين أثناء الأزمة.

٧- إستراتيجية إعادة تشكيل البناء المعرفي للعميل وأسلوب تفكيره بما يسهم في تحقيق الأهداف.

٨- إستراتيجية تحديد الأدوار بما يُمكِّن العميل من أداء مهامه، حيث يقوم الممارس العام بتعليمه المهارات اللازمة لأداء المهمة.

٩- استراتيجية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي خلال الأزمات، حيث تمثل وسائل التواصل الاجتماعي القلب النابض لفريق إدارة الأزمات، ومن أهم أدواته المؤثرة، من خلال التخطيط ومعرفة تطورات الأزمة وتداعياتها المختلفة، ومتابعة استفسارات وتعليقات ومطالب الجمهور والرد عليها، ومن أهم الشبكات الاجتماعية التي لها

حضور مؤثر خلال الأزمات (الفيسبوك، والتويتر، واليوتيوب، والإنستقرام).

١٠- إستراتيجية التخطيط الإعلامي لإدارة الأزمات من أهم مقومات الإدارة الناجحة للأزمات، ولابد من وجود خطة إعلامية لما قبل وأثناء وما بعد الأزمات، وتحديد الجمهور المستهدف في كل مرحلة من مراحل الأزمة، وكذلك وسائل وأساليب توجيه الرسائل الإعلامية ضمن الخطاب الإعلامي لإدارة الأزمة.

١١- إستراتيجية الإقناع للمسئولين في المؤسسات المختصة لتوفير الدعم المادي والمعنوي لمواجهة الأزمات.

١٢- إستراتيجية تنمية الموارد والإمكانات المادية والبشرية في المؤسسة.

د- الأدوات المهنية التي يستخدمها الممارس العام في التصور المقترح:

١- المقابلات ٢ – الندوات ٣- الاجتماعات ٤- اللجان

٥- المحاضرات العامة ٦- المناقشات الجماعية

هـ - التكنيكات التي يستخدمها الممارس العام في التصور المقترح:

١- الاتصال المباشر. ٢- العمل المشترك.

٣- أساليب تعديل السلوك والاتجاهات. ٤- الإقناع.

٥- التعاون. ٦- التفسير.

٧- لعب الدور. ٨- المواجهة.

١٣- التعليم.

توصيات لتفعيل التصور المقترح:

١- إنشاء وحدة لإدارة الأزمات في الجامعة تكون مسئولة عن اكتشاف الأزمات ووضع بدائل للتعامل معها، ويقوم أفرادها بتدريب باقي منتسبات الجامعة في الكليات على كيفية التعامل مع الأزمات.

٢- وضع خطة إستراتيجية لمواجهة الأزمات بكل كلية جاهزة للتطبيق.

٣- تخصيص موارد مالية لدعم برامج إدارة ومواجهة الأزمات.

٤- بناء نظام معلوماتي لإدارة قواعد بيانات الأزمات المحتملة، توفير قنوات اتصال فعّالة أثناء الأزمة.

٥- إعداد سيناريوهات للتدخل في الأزمات المحتملة.

٦- العمل المشترك مع فريق العمل بالجامعة والمتطوعات، والتقييم المستمر لكفاءة إدارة الأزمات بالكليات.

٧- دعم التعاون بين الجامعة وغيرها من المؤسسات الأهلية والحكومية لتوفير الدعم المادي والمعنوي لمواجهة الأزمات.

٨- الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال إدارة الأزمات.

٩- إنشاء مركز إدارة أزمات متخصص في التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي.

١٠- التعاون مع وسائل الإعلام المختلفة أثناء الأزمات لنقل المعلومات والحقائق من مصادرها الأصلية.

١١- توعية الطالبات بآليات التصرف السليم أثناء الأزمات من خلال المحاضرات، والنشرات، والشاشات الإلكترونية بكل كلية.

١٢- توفير البرامج التدريبية وورش العمل في مجال إدارة الأزمات للأخصائيات الاجتماعيات بالكليات.

١٣- توعية الأخصائيات الاجتماعيات بأهمية الاستفادة من نتائج البحوث العلمية في مجال إدارة الأزمات وتفعيلها في التعامل مع الطالبات.

١٤- الاستفادة من خبرات الطالبات اللاتي تعرضن لأزمات وإشراكهن في الجماعات الإرشادية.

* * *

المراجع المستخدمة في البحث :-

أولاً : المراجع العربية

١- إحصاءات وزارة التعليم العالي، المملكة العربية السعودية، عام ٢٠١٥م /٢٠١٦م

٢- البار، أحمد (١٤٣٤هـ/٢٠١٣م)، الدعم النفسي والاجتماعي لما بعد الأزمة، بحث منشور في المؤتمر السعودي الدولي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

٣- بدوي، أحمد (١٩٨٦م)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.

٤- بيري ، سميث (٢٠٠٠م)، قواعد ومعدات القادة، ترجمة: كمال محمد دسوقي، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية، ط١، القاهرة.

٥- الحملاوي، محمد (١٩٩٥م)، التخطيط لمواجهة الأزمات، القاهرة، مكتبة عين شمس.

٦- الحملاوي، محمد وصلاح، منى (١٩٩٧م)، إدارة الأزمات في الصناعة المصرية، المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة – جامعة عين شمس.

٧- خليفة، محروس (١٩٨٩م)، ممارسة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٨- الرازي، محمد (١٩٦٧م)، مختار الصحاح، بيروت، دار الكتاب العربي.

٩- زيادة، أحمد (١٩٩٨م)، مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

١٠- زيدان، علي وآخرون (٢٠٠٢م)، النظريات الحديثة في خدمة الفرد، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

١١- شحاته، جمال، إبراهيم، مريم (١٩٩٢م)، دور مراكز الشباب في حماية البيئة، المؤتمر العلمي الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

١٢- الشعلان، فهد (٢٠٠٢م)، إدارة الأزمات؛ الأسس – المراحل – الآليات، ط:٢، الرياض، الوطنية للتوزيع

١٣- الصرايرة، أكثم (٢٠٠٧م)، إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردني، بحث منشور في مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (٨) العدد (٣) سبتمبر.

١٤- الصيرفي، محمد (٢٠٠٨م)، إدارة الأزمات، الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.

١٥- عبد الحميد، رجب (٢٠٠٨م)، إستراتيجية التعامل مع الأزمات والكوارث، القاهرة، دار أبو المجد للطباعة.

١٦- العجيلي، أشرف (٢٠٠٤ م)، الأزمات الاقتصادية في الهيئات الأهلية والرياضية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية بنين، جامعة حلوان.

١٧- العطوي، يحيى (٢٠٠٦م)، مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع إرشاد الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

١٨- علي، ماهر (١٩٩٤م)، التخطيط الأمني لإدارة عمليات مواجهة الكوارث، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الشرطي الثاني لتطوير العلوم الأمنية، القيادة العامة لشرطة دبي.

١٩- فهمي، محمد (٢٠١٢م)، إدارة الأزمة مع الشباب، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث.

٢٠- مجمع اللغة العربية (٢٠٠٤م)، المعجم الوسيط، ط٤، جمهورية مصر العربية، مكتبة الشروق الدولية.

٢١- محمد، رأفت (٢٠١٣م)، الخدمة الاجتماعية العيادية (نحو نظرية للتدخل المهني مع الأفراد والأسر، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث).

٢٢- محمود، خالد (٢٠٠٨م)، فاعلية نموذج التركيز على المهام في التخفيف من حدة النزاعات الزوجية، رسالة دكتوراه منشورة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٢٣- أبو المعاطي، ماهر (٢٠١٤م)، الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ط١، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث.

٢٤- أبو المعاطي، ماهر (٢٠٠٣م)، الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية، الكتاب الثامن عشر، ط٢، ، القاهرة مكتبة زهراء الشرق.

٢٥- ملكية، لويس (١٩٩٠م): العلاج السلوكي وتعديل السلوك، الكويت، دار القلم للنشر والتوزيع.

٢٦- الموسى، ناهد (٢٠٠٦م)، إدارة الأزمات في مدارس التعليم العام بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

٢٧- النوحي عبد العزيز(١٩٨٣)، نظريات خدمة الفرد الطبعة الأولى، القاهرة، مطبعة دار الثقافة للطباعة والنشر.

٢٨- اليحيوي، صبرية (٢٠٠٦م)، إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة – مجلة العلوم التربوية، والدراسات الإسلامية العدد٦.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1- Adams, Seltzer (2010): What should be the minimum qualifications of relief visitors? Pennsylvania Social Work, Vol3.

2- Allen, Burt (2002): School counselors' preparation for and participation in crisis intervention, U.S.A professional school counseling.

3- Allen, Paula, and Others (2005):Social Work. Direct, Sage Publication, Inc.

4- Ambrosiano, Rosalina, and Others(2008): Social Work and Social Welfare, An Introduction, Sixth Edition, Thomson.

5- Barker, Robert (2003): The social work dictionary, 5th Edition, Washington, (N.ASW) Press

6- Beck & Emery (1985): Anxiety disorder and phobias a Cognitive perspective (N.Y).Basic Books

7- Campbell, and Others (2008): School's Duty to provide A safe Learning Environment Does this Include Cyber Bullying. Australia and New Zealand Journal of Low Education, 13 (2).

8- Canada, Michelle & morrey, Kristy (2000): crisis intervention for students of diverse back grounds: School counselor's concerns published by oxford university press.

9- Clifford, Derek (2010): Problems of"Expertise"in Emergency Duty social work, British Journal of Social Work, vol.(32)

10- Colon, Naomi (1978): Treatment in crisis situations, free press, N.Y

11- Corcoran, Kevin (2007): Determinants of substance abuse among incarcerated adolescents: Implications for brief treatment and crisis intervention, oxford journals, volume, number 1

12- David, Kibbe (1999): A survey of lea guidance and support for the management of crises in Schools. School Leader ship & management, 3(19).

13- Davies, Marin (2000): The black well encyclopedia of social work, Oxford Black well publishers L.td.

14- Derek, Clifford (2010): Problems of"Expertise"in emergency duty social work, British Journal of Social Work, Vol (32)

15- Dobson, Keith & Block, Lory (1982): Cognitive Behavioral interventions for social work practice, (Journal of Social Work, Vol.127. May)

16- Durkan, A(2002): School Crisis response, Expecting the unexpected journal of Education Leadership, 52 (3.

17- Eldred's (1995): The effects of Crisis Intervention team Training on coping skills, anxiety and readiness for incidents of school violence Doctoral dissertation, United states International University.

18- Epan,J (.1997): A priest forever & no more- New York Publisher fragile twilight pr.

19- Farley, William, Larry Lorenzo Smith, Scoot W. Boyle,(2006): Introduction to Social Work, Tenth Edition, Pearson, New York.

20- Gainey, B. (2009): Crisis Management's new role in educational setting, A journal of Educational Strategies, Issues and Ideas, 82 (6)

21- Hank., and Others(2008): Community in Organization Basic& Skills and Conversation Models, New York

22- Hepworth, D.(2005): Direct social work practice, N.Y, Allen & Bacon Company.

23- Holland, John (2010): Assessing the effectiveness of social workers' emergency certificates on linkage to services, PHD, U.S.A, Massachusetts, Boston college.

24- Jobes, D. & Martin, C (2005): Adolescent Suicidality and crisis intervention: INA. R. Roberts (Ed.), Crisis Intervention handbook: Assessment, treatment and research (3rd Ed.), New York, Oxford University Press.

25- King, ornery (2003):coping and Adjustment Strategies used by Emergency Services Staff after Traumatic Incidents, Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies, Vol(1).

26- Lindsey, Lauren (2006): The Experience of formic social workers in a correctional setting M.S.W.U.S.A, University of Arkansas.

27- London, Damela (1995):Generalist and Advanced Generalist Practice, Encyclopedia of Social Work, N.Y, N.S.W

28- Nanette, Davis: Foreword by David Matzo,(2000): Youth Crisis, Growing Up In The High Risk Society, Prager, London.

29- Neuwelt, Anne (1988): A study of the measurement of knowledge about, crisis intervention among professional social workers, PH.D., Canada,

30- Otten, A & Pinson, D (2005): Crisis Intervention with care givers, New York, Oxford University Press.

31- Reid, William J (1977): Task Centered practice, New York, Columbia University Press. 33-

32- Richard, G & Ronald (1991): Emergency planning for maximum protection, N.Y,

33- Roberts, A.R (1991): Conceptualizing crisis theory and the crisis intervention model. In A.R. Roberts (Ed.) Contemporary perspectives on crisis intervention and prevention, Englewood cliffs, NJ: Prentice. Hall.

34- The American Heritage Dictionary (1985), Hollghton Miffin Company, Boston, U.S.A.

35- Thierry, Pauchant and Ian, I. (1988): Crisis prone versus crisis avoiding organizations. Is your company's culture is own worst enemy in creating crisis? Industrial crisis quarterly Vol2 No1.

36- Thompson, R (1996): Post-Traumatic stress and Post traumatic loss debriefing: Brief strategic intervention for survivors of sudden loss. The school counselor, 41 (2),.

37- Uriel, Rosenthal (1988): Disaster Management in Netherlands: Planning for real events. In L.K.

38- Wilson, M & Keith, T (2007): Crisis management in schools: Evidence based prevention, Journal of Educational Enquiry, 7.

* * *

27. Alnawhi, Abdulaziz (1983): Individual Service theories, first ed., Cairo, Dar Althagafa press for printing and publication.

Alyahyawi, Sabria (2006): Crises management in governmental intermediate schools for girls in Almadinah Almunawara, Educational Sciences Magazine, and Islamic Studies, ed. 6.

* * *

20. Arabic language complex (2004): Almuajam Alwaseet , ed.: 4, Arab Republic of Egypt, Alshurowq International Library.

21. Mohammed, Rafat (2013): clinical social service (towards professional intervention

22. Mahmoud, Khalid (2008): effectiveness of theory of focusing on missions in alleviating the intensity of marital disputes, published PhD thesis, international institute for social service in Kafr Alshiekh, Modern University Library, Alexandria.

23. Abualmaati, Maher (2003): social work in school field, a series of fields and methods of social service, eighteen book, ed. 2, Cairo, Zahraa Alsharq Library.

24. Abualmaati, Maher (2014): modern trends in general practice in social work, ed. 1, Cairo, modern university library.

25. Malakia, Lewis (1990): behavioral therapy and behavior modification, Kuwait, Dar Alqalam for publication and distribution.

26. Almousa, Nahid (2006): crises management in public education schools at Riyadh city, unpublished PhD thesis, King Saud University, KSA.

14. Alsairafi, Mohammed (2008): crises management Alexandria, Hawras International Est. for publication and distribution.

15. Abdulhameed, Rajab (2008): the strategy of dealing with crises and disasters, Cairo, Dar Abualmajd for printing.

16. Alejaili, Ashraf (2004): economic crises in national and sports corporations, unpublished PhD thesis , physical education college for boys, Halwan University.

17. Alatwi, Yahya (2006): the extent of educational instructor having the skills to deal with guiding of crises in schools of Kingdom of Saudi Arabia, unpublished Master Thesis, Mu'ata University, Jordan.

18. Ali, Mahir (1994): Security planning for managing the operations of disasters encountering, a paper presented to second police conference for development of security sciences, general leadership for Dubai Police.

19. Fahmi, Mohammed (2012): crises management with youths, Cairo, Modern University Library.

7. Khalifa, Mahrous (1989): social work practice, Alexandria, Dar Almarifa Aljamiah.

8. Alrazi, Mohammed (1967) Mukhtar Alsihah, Beirut, Dar Alkitab Alarabi.

9. Ziyada, Ahmed (1998): the extent of educational instructor having the skills to deal with guiding of crises, unpublished Master Thesis, Yarmouk University, Jordan.

10. Zidan, Ali et al. (2002): modern theories in individual service, Cairo, Halwan University, College of Social Service.

11. Shahata, Jamal, Ibrahim, Mariam (1992): the role of youth centers in environment protection, fourth scientific conference, social service college, Halwan University.

12. Alshalan, Fahad (2002): Crises Management, the basics – phases – mechanisms, ed., 2, Riyadh, Alwatania for distribution.

13. Alsaraira, Aktham (2007): Crises Management in Jordanian Higher Education Institutions, a research published in educational and psychologicval sciences magazine, vol. (8), ed. (3) September.

Arabic References

1. Ministry of Higher Education Statistics, Kingdom of Saudi Arabia 2015/2016.
2. Albar, Ahmed (1434/2013): psychological and social support after crisis, published research in first international Saudi conference for crises and disasters, Imam Mohammed Bin Saud Islamic University, Riyadh.
3. Badawi, Ahmed (1986): Social sciences terminology dictionary, Beirut, Lebanon Library.
4. Biery. Smith (2000): leaders rules and tools, translated by: Kamal Mohammed Dasougi, Egyptian Society for knowledge publication and international culture, Ed. 1, Cairo.
5. Alhamlawi, Mohammed and Salah, Muna (1997): Crises management in Egyptian Industry, second annual conference for crises and disasters management, Cairo – Ein Shams University.
6. Alhamlawi, Mohammed (1995): planning for crises encountering, Cairo, Ein Shams Library.

A Suggested Proposal for Professional Practice with Individuals on Crises Management Facing Female University Students
A descriptive Study Applied to Social Workers at Princess Nora Bint Abdulrahman University and the Teaching Staff in the Department of Service of individuals

Dr. Mona M. H. Al-Ashiwi
College of Social Services Princess Nora bint Abdul Rahman University

Abstract:

This study aims to describe the therapeutic models used by the social worker with individuals, for crisis management that faces female university students, the barriers that face the social worker, the mechanisms used by the social worker. The purpose of the study is also to increase the social worker competency in practicing therapeutic models, and to conceptualize a proposal of the role of the social worker in using these models. This study is analytical and descriptive, it utilizes a questionnaire which has been applied to social workers in colleges of Princess Nora Bint Abdulrahman University. The participants are (70) social workers and (16) teaching staff in the Department of Service of Individuals.

The study arrived at several findings, the most important of which are as follows: There is a significant correlation between the score of each phrase (questionnaire, interview guide) with the total score of the topic that belongs to the phrase at the level of (0,01). The findings also show that the therapeutic models used by social workers for crisis management facing university students are represented in cognitive therapy, followed by crisis intervention model. Whereas the model of concentrating on the mission comes in the third rank. The findings show a number of barriers deterring social workers from practicing therapeutic models. A range of mechanisms have been identified for increasing the efficiency of social workers. The study suggests a proposal for professional practicing with individuals in crisis management that faces female university students, and offers a set of recommendations for the implementation of the proposal.

Key words: Professional practicing with individuals, therapeutic models, crises management, suggested proposal.