الجمعية الأردنية للعلوم التربوية، المجلة التربوية الأردنية، المجلد التاسع، العدد الثاني، الملحق (2)، 2024
DOI: https://doi.org/10.46515/jaes.v9i2.702

The Degree to Which Educational Counselors in Karak Governorate Possess Skills for Dealing with Crises and its Relationship to their Self-Efficacy

Hashem Abdul Haeh Al- Kasassebh*
Dr. Fatima Abdul Rahim Al-Nawaisah**

Received 15/1/2022 Accepted 26/2/2022

Abstract:

This study aimed to identify the degree to which educational counselors in Karak governorate possess skills to deal with crises and its relationship to their self-efficacy. The number of study subjects consisted of (149) counselors. It used the descriptive correlation methodology. To achieve the objectives of the study, two scales were developed: the scale of possession of Crises dealing skills, and the scale of self-efficacy, their psychometric properties were verified. The results showed that the level of counselors' possession of Crisis dealing skills was high, and that their level of self-efficacy was medium. The study results showed that there was a significant correlation relationship between possessing the skills of dealing with crises and self-effecacy. Finally, the study included a number of recommendations among them developing counseling interventional skills to deal with crises for educational counselors.

Keywords: Skills of dealing with crises, Self-efficacy, educational counselors, Karak governorate.

* Mu'tah University/ Jordan\ hashem_86k@yahoo.com
** Faculty of Educational Sciences/ Mu'tah University/ Jordan\ Drfatima62@mutah.edu.jo

درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة الكرك لمهارات التعامل مع الأزمات وعلاقتها بكفاءتهم الذاتية

هاشم عبدالحي الكساسبة*

د. فاطمة عبدالرحيم النوايسة**

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة الكرك لمهارات التعامل مع الأزمات وعلاقتها بكفاءتهم الذاتية، بلغ عدد أفراد الدراسة (149) مرشداً ومرشدةً، وأُستخدم المنهج الوصفي الارتباطي، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تطوير مقياسين: الأول: مهارات التعامل مع الأزمات، والثاني: الكفاءة الذاتية، وتم التحقق من الخصائص السيكومترية للمقياسين، وأظهرت النتائج إلى أنّ درجة امتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات كانت مرتفعة، وأنّ مستوى الكفاءة الذاتية لديهم كانت متوسطة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة احصائيا بين امتلاك مهارات التعامل مع الأزمات وبين الكفاءة الذاتية، وأخيرًا اشتملت الدراسة عدد من التوصيات أهمها تنمية المهارات الإرشادية التداخلية للتعامل مع الأزمات للمرشدين التربويين.

الكلمات المفتاحية: مهارات التعامل مع الأزمات، الكفاءة الذاتية، المرشدون التربويون، محافظة الكرك.

* جامعة مؤتة/ الأردن/ hashem_86k@yahoo.com

** كلية العلوم التربوية/ جامعة مؤتة/ الأردن/ Drfatima62@mutah.edu.jo

المقدمة وخلفية الدراسة:

تُعد الخدمات الإرشادية من أرقى الخدمات التي تقدم للأفراد، وذلك لإزدياد حاجة الفرد لمن يأخذ بيده ويساعده على حل مشكلاته, فقد تزايدت حدّة الضغوط النفسية والاجتماعية نظراً لتغير نمط الحياة, وتباعد العلاقات بين الأفراد, وكذلك التغيرات الاجتماعية, والاقتصادية, والتكنولوجية, بحيث أصبح الفرد اليوم يعيش جملة من الصراعات النفسية الناجمة عن التغيرات التي تحدث في مجتمعاتنا، ولكي يكون لهذا الدور فاعلية ينبغي على المرشد أن يمتلك عديدا من المقدرات, والمهارات, والفنيات, والإمكانيات التي تؤهله للقيام بهذه المهمة على أكمل وجه، فالإرشاد هو علم وفن معاً، فهو علم لأنه مبني على نظريات وأصول علمية، وهو فن لكونه يستخدم استراتيجيات, وتكنيكات, وفنيات, ومهارات معينة.

وأنّ المهارات الإرشادية لدى المرشد النفسي هي التي تساعده على انجاز عمله بالصورة الصحيحة من حيث مقدرته على بناء علاقات مهنية سليمة مع المسترشدين، وكسب ثقتهم ومقدرتهم على الاستماع, والتي تساعده على القيام بالمقابلات الإرشادية الفردية والجماعية بالصورة السليمة, فضلاً عن كون شخصية المرشد, وصفاته تؤثر في نجاح العملية الإرشادية, وعليه يجب أن يكون المرشد شخصاً متخصصاً (مؤهلاً تأهيلاً علمياً وأكاديمياً ومهنياً) أي قادراً على مساعدة وإرشادهم في ظل علاقة يسودها الود, والتفاهم, والاحترام, والتقبل (Abu E'tah, 2015).

ويواجه الإنسان في حياته أحداثاً مفاجئة وغير متوقعة تنجم عنها أضرار نفسية ومادية تؤثر في الأفراد والجماعات والمؤسسات, وهذا ما يعرف بالأزمات, ويرافق الأزمات مجموعة من الآثار النفسية مثل الإحساس بالخطر والتشويش واليأس والقلق والانزعاج, وهنا لابد من تدخل المرشد لمساعدة الأفراد لينظروا لحياتهم بطريقة تشجع الإحساس بالأمن والتفاؤل, فإرشاد الأزمات يستهدف الفرد الذي يواجه حالات ومواقف لا يتوقعها بمعنى ليس لها مقدمات تشعره أنها ستقع (AL-Safasfeh, 2020). وذكر ابو اسعد (Abu Asad, 2009) بأنّه لا بد من تشخيص الأزمة وتحديد أسبابها حتى يستطيع أن يتدخل المرشد بطريقة صحيحة من خلال تحديد الأزمة بدقة, ومقدرة المرشد على التفريق بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية.

ويتطلب العمل الإرشادي أن يمتلك المرشد النفسي معلومات إرشادية مهنية أكاديمية, إذ أنّ المرشد ينطلق في عمله من قاعدة نظرية يتم الحصول عليها من المصادر والمراجع, ومن خلال

دراسته, إلا أنه هناك عدم تطابق بين المادة النظرية, وواقع المشكلات التي يتعامل معها, ولكي يتمكن المرشد النفسي من القيام بدوره الإرشادي بشكل فعّال لابد من أن يمتلك فضلاً عن الجانب النظري المعرفي مجموعة من المهارات الإرشادية التي تساعده على إدارة الجلسة الإرشادية, مما يلزم زيادة فعالية المرشد لإنجاح عملية الإرشاد, وذلك من خلال تحديد المهارات التي تساير المجتمع في واقعها, بل تستمد من واقعه (Zeadh, 2009).

وذكر حسين (Hussen, 2014) أنّ المرشدين الذين يمتلكون المعارف الضرورية دون أن يكون لديهم المهارات الإرشادية اللازمة لإستخدام هذه المعارف, وتطبيقها لصالح عملائهم المسترشدين, لن تحقق ممارستهم التأثير والفاعلية المطلوبة, كما أنّ حُكم الآخرين على أدائهم لأدوارهم المهنية يتم من خلال ما يقومون بعمله, وما أنجزوه وليس من خلال ما يعرفونه أو يخططون لعمله, وعليه فإن امتلاك المرشدين للمعارف على الرغم من أهميتها لا تكفي بمفردها, وإنما يجب أن تكملها المهارات الإرشادية حتى يكونوا قادرين على أداء وظائفهم بفاعلية, وتحسين كفاءتهم الذاتية المهنية المتعلقة بمقدرتهم على تقديم الخدمات الإرشادية.

ويعتمد نجاح العمل الإرشادي بدرجة كبيرة على كفاءة المرشد والتي تشير إلى معتقدات الفرد حول مقدراته لإنجاز المهمات, وآضاف باندورا (Bandoura, 2007) بأن الكفاءة الذاتية تشير إلى قناعات الشخص حول مقدراته على التعامل, والتنظيم الذاتي, وتنفيذ المخططات العلمية المطلوبة لإنجاز الهدف أو المهمة, أما سيشل ويست وبنجستورم وستيفان وليفر (Schiele, Weist, Youngstorm, Stephan & Lever, 2014) فذكروا بأنها معتقدات أو أحكام المرشد بشأن مقدرته على القيام بعملية الإرشاد التربوي, وتنفيذ المهمات والأنشطة الإرشادية المتعددة, وإتمام المواقف العلاجية, والتي تشمل المهارة والتشخيص والتقييم, ففي ضوء معتقدات المرشد التربوي عن ذاته وكفاءته, تتحد الخدمات المهنية التي يؤديها, ومقدار الجهد الذي يبذله, ومثابرته على الرغم من المعيقات التي تواجهه.

وأوضح باندورا (Bandura, 2006) بأنّ إدراكات الأفراد لمقدراتهم تؤثر في عمليات التفكير لديهم، وفي ردود أفعالهم الانفعالية في المراحل المختلفة، فهي تؤثر في توقعاتهم قبل البدء في النشاط , وفي تفسيرهم للعوامل المسببة لنجاحهم أو فشلهم، وممّا يصاحب هذه التغيرات من اتجاهات عاطفية نحو الذات، ونحو المهمة التي يأخذون على عاتقهم إنجازها. فالأشخاص الذين يحكمون على أنفسهم بضعف الكفاءة في التعامل بصورة مختلفة وضخمة، فإن باندورا يرى مثل

هذه الشكوك المتصلة بالذات، تؤدي إلى معوقات تُضعِف الأداء وتُشتت الانتباه عن المهمة إلى التركيز على التقييمات الذاتية، وفي المقابل فإن الأفراد الذين يحملون حساً قوياً بالكفاءة يستخدمون مهاراتهم بشكل فعّال في التعامل مع المواقف, ويستجيبون للمعوقات ببذل مزيد من الجهد.

ويُسهم تَمتُّع المرشدين التربويين بكفاءة ذاتية مرتفعة في دفعهم نحو استخدام المهارات والأساليب الإرشادية المختلفة, وتجريب أفكار جديدة لا سيما المهارات الإرشادية صعبة التطبيق, إذ أنّ المرشدون من خلال معتقداتهم بما يمتلكون من كفاءة ذاتية في تنمية توقعات متفائلة لدى المسترشدين حول نجاحاتهم المتوقعة في المستقبل, وفي المقابل فإن المرشدين الذين لا يملكون معتقدات ايجابية عن كفاءتهم المهنية من المحتمل أن تعيق معتقداتهم السلبية مقدرتهم على التأثير في التعامل مع المسترشدين(AL-Z'ghbeh, 2017).

وآكد وينز وبودنورن وبريانت (Owens, Bedenhorn & Bryant, 2010) أنّ مستوى الكفاءة الذاتية للمرشدين يجعلهم يختارون المهمات الإرشادية التي يشعرون أنهم أكفياء واثقون, وفي المقابل يتجنبون المواقف التي يستشعرون أنهم فيها محدودو الكفاءة, إذ تؤثر الكفاءة الذاتية المهنية للمرشدين في تبني الاتجاه النظري الذي سينطلقون من خلاله في التعامل مع المسترشدين, فضلاً عن تحديد حجم المجهود الذي سيبذلونه في مواجهة الصعوبات في أثناء الجلسات الإرشادية, وتؤدي دوراً مهماً في تحديد أنماط التفكير, ومن ثم ردود الفعل الانفعالية والسلوكية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

هُناك إهتمام بالعملية التعليمية التربوية واستمرارها, والرغبة في تحسين جودة التعليم لجميع الطلبة في مختلف المستويات والأعمار في ظل الظروف الراهنة, فضلاً عن الاهتمام الكبير بدور المرشد التربوي بوصفه أحد المدخلات في النظام التربوي والتعليمي, والذي يؤثر ايجابياً أو سلبياً في كيفية التعامل مع الأزمات, وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للطلبة والمعلمين والمجتمع, وبناء على ذلك من الضروري التعرف الى المهارات الإرشادية التي يمتلكها المرشد للتعامل مع الأزمات, إذ يعاني المرشدون من أعباء ومسؤوليات كبيرة, وذلك بسبب طبيعة عملهم, والافتقار للإشراف والتدريب اللازم, ومتابعتهم للسجلات, والعمل الإداري، الذي يعيق تقديم الخدمات الإرشادية بشكل فعّال, وهذا ما أكدته دراسة العبادسة (AL- Abadseh, 2011) والتي أشارت الى أنّ المرشدين والمرشدات يستخدمون المهارات الإرشادية بصورة ضعيفة, وضرورة إكسابهم المهارات الإرشادية,

وكذلك ما أكدته دراسة أبو البصل (Abu AL-Bsal, 2020) من ضرورة الاهتمام بالمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات وطرق تنميتها نظرياً وعملياً, ومن هنا تنبُع مشكلة الدراسة في التعرف الى درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات.

ويرى الباحث من واقع الخبرة العملية في مجال الإرشاد النفسي, نقصاً واضحاً في ممارسات مهارات التعامل مع الأزمات لدى بعض المرشدين, والتي تتمثل في جانبين رئيسين: نقص في المعرفة النظرية حول المهارات الإرشادية, والخلط فيما بينهما, ووجود العلم والمعرفة بهذه المهارات لدى المرشدين لكنهم لا يستطيعون تطبيق هذه المهارات في الجانب العملي بشكل جيد وقت التعامل مع الأزمات, ولا يستطيعون توظيفها عند قيامهم بتقديم الدعم النفسي الاجتماعي, إذ ترتبط فاعلية المرشد بعوامل عديدة منها مستوى الكفاءة الذاتية في مجال العمل الإرشادي. وهذا ما اكدته نتائج دراسة كل من لامبي وفاكان (Lambie & Vaccan, 2010) والتي أشارت إلى أنه كلما كانت مستويات الكفاءة الذاتية لدى المرشد مرتفعة زاد اتقان المهارات الإرشادية, أما نتائج دراسة جعفر ومحمد وباكار وتارميزي (Jaafar, Mohamed, Bakar& Tarmizi, 2009) فقد اظهرت وجود علاقة بين مستوى الكفاءة الذاتية لدى المرشدين المتدربين ومستوى المهارات الإرشادية الآدائية لديهم.

لذلك جاءت مشكلة الدراسة الحالية للاجابة عن السؤال الرئيس الاتي: ما درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة الكرك لمهارات التعامل مع الأزمات وعلاقتها بكفاءتهم الذاتية؟ وبناءً عليه تحددت مشكلة الدراسة في الاسئلة الفرعية الآتية:

1. ما درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة الكرك لمهارات التعامل مع الأزمات؟
2. ما درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة الكرك للكفاءة الذاتية؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مهارات التعامل مع الأزمات والكفاءة الذاتية لدى المرشدين **التربويين** في محافظة الكرك؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية التعرف الى درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة الكرك لمهارات التعامل مع الأزمات وعلاقتها بكفاءتهم الذاتية من خلال:

- الكشف عن درجة مهارات التعامل مع الأزمات, والكفاءة الذاتية لدى المرشدين في محافظة الكرك.

- الكشف عن نوع العلاقة بين مهارات التعامل مع الأزمات والكفاءة الذاتية لدى المرشدين في محافظة الكرك.

أهمية الدراسة:

تنبُع أهمية الدراسة الحالية عن أهمية المتغيرات قيد الدراسة: مهارات التعامل مع الأزمات والكفاءة الذاتية، إذ تنقسم إلى:

الأهمية النظرية:

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية المتغيرات التي تناولتها الدراسة الممثلة في التعرف الى مهارات التعامل مع الأزمات وعلاقتها بالكفاءة الذاتية والذي يُعد أمراً بالغ الأهمية من أجل تحسين كيفية التعامل مع المسترشدين وتعديل سلوكهم, وتسهم هذه الدراسة في تطوير ورفع مستوى الخدمات النفسية المقدمة, فضلاً عن إثراء الابحاث والأدب التربوي والمكتبة على المستوى المحلي في المملكة الأردنية الهاشمية من جهة والمستوى العربي من جهة أخرى بما يتضمنه من معلومات عن المهارات الإرشادية والكفاءة الذاتية لدى شريحة مهمة من شرائح تجمع المرشدين التربوين الذين يقومون بدور مهم في توفير المناخ المدرسي الملائم لجميع أفراد المدرسة.

أما من الناحية التطبيقية:

تتمثل أهمية الدراسة فيما يترتب على نتائج الدراسة من فوائد عملية في الميدان التربوي في توجيه المرشدين نحو أهمية امتلاك مهارات التعامل مع الأزمات, ومساعدة الباحثين المتخصصين في تصميم برامج إرشادية يمكن أن تسهم في تنمية المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات, كما أنها توفر بعض المقاييس ذات الخصائص السيكومترية المقبولة لقياس المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات, والكفاءة الذاتية لدى المرشدين, والتي يمكن استخدامها من قبل المتخصصين الباحثين.

التعريفات المفاهيمية والإجرائية للدراسة:

- **المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات:** الموجهات والمحركات الأساسية للمرشد التربوي في أثناء عمله الإرشادي, وكفايات يمتلكها المرشد, ويمارسها في أثناء العملية الإرشادية لمساعدة الفرد على التوافق مع نفسه وبيئته, وتنمية مقدرته على حل المشكلات التي تواجه بأقصى درجات الكفاءة (Abu Asad, 2009). وتُعرّف إجرائيًا في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات.

- **الكفاءة الذاتية self-efficacy:** أحكام الفرد أو توقعاته عن آدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض, وتنعكس التوقعات على اختيار الأنشطة المتضمنة في الآداء والجهد المبذول ومواجهة الصعوبات وانجاز السلوك (Artino, 2012). وتُعرّف إجرائيًّا في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الكفاءة الذاتية.
- **المرشد counselor:** هو الشخص المؤهل علمياً لتقديم المساعدة المتخصصة للأفراد والجماعات الذين يواجهون بعض الصعوبات والمشكلات النفسية والاجتماعية. ويعرف اجرائيا بالمرشدين والمرشدات التابعين لمديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في إقليم الجنوب وذلك خلال العام 2021–2022م.

حدود الدراسة:

- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على المرشدات والمرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية في محافظة الكرك.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبق الدراسة خلال العام 2021–2022.
- **الحدود المكانية:** المملكة الأردنية الهاشمية / محافظة الكرك / المدارس الحكومية.
- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على استجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياسي المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات والكفاءة الذاتية المستخدم لأغراض الدراسة.

محددات الدراسة:

تتحدد الدراسة بطريقة اختيار العينة وبالأدوات المستخدمة وخصائصها السيكومترية والنتائج التي تتوصل إليها.

الدراسات السابقة:

تم تصنيف الدراسات التي أمكن الوصول اليها والمنسجمة نسبياً مع أهداف الدراسة الحالية ومتغيراتها, وفق الآتي:

أولًا: الدراسات التي تناولت المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات

قام الاداج (Aladag, 2013) بدراسة مهارات الإرشاد النفسي قبل التدريب العملي في المرحلة الجامعية في تركيا إذ بلغ عدد أفراد الدراسة (11) متطوعًا، في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي. 2009/2008 وقد أُستخدم أنموذج مكون من عشرة أسئلة مفتوحة، تناولت طرق

التدريب على المهارات الإرشادية، وأوقات التدريب، وأهداف محتويات المادة التدريبية وطرق التقييم للمهارات الإرشادية وأهميتها, وأظهرت النتائج الدراسة أن برامج التدريب الميداني الجامعية تهدف إلى تدريب الطلبة على المهارات الإرشادية واستخدام الاختبارات، وتحسين الكفاءة الذاتية لدى الطلبة، وتنمية البرامج المهنية لدى المرشد المتدرب وعدت أن مشكلات التدريب تتمثل بشعور الطلبة بضعف امتلاكهم لمهارات الإرشاد النفسي.

وأجرى نبهان (Nabhan, 2015) دراسة هدفت إلى التعرف الى مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة. وقد تكونت عينة الدراسة من (141) مرشدا ومرشدة، وأُستخدمت أداة المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات المدرسية، وبطاقة الملاحظة للمهارات، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى امتلاك المرشد لمهارات التدخل وقت الأزمات مرتفع، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في مستوى امتلاك المرشد لمهارات التعامل مع الأزمات تبعا لمتغير الجنس، وجامعة التخرج، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

وهدفت دراسة سكوت (Scott, 2015) إلى الكشف عن مستوى المهارات الإرشادية المتوفرة لدى المرشد التربوي واستعداداتهم الأكاديمية للأنشطة الوظيفية، وتكونت عينة الدراسة من(1052) وهم جميع المرشدين الذين أكملوا درجة الماجستير في الإرشاد المدرسي، وتخرجوا ما بين عام (2002–2012) وبعد جمع البيانات واستخدام المعالجة الإحصائية المناسبة، أظهرت النتائج أن مرشدي المدارس يمارسون دورهم بشكل منهجي، بفعالية وكفاية داخل المدارس، وإنهم قادرون على تلبية احتياجات طلبتهم الأكاديمية والمهنية، والاحتياجات الشخصية والاجتماعية.

وأجرى درايس (Dries, 2016) دراسة هدفت إلى قياس أثرت تدريب تدخلات الأزمات في المعرفة المرتبطة بالوقاية من الأزمات وتقنيات ومهارات الاستجابة للأزمات وتقنيات ومهارات الاستجابة للأزمات المختلفة والكفاءة الذاتية لدى الاحصائيين النفسيين المدرسيين, تكونت عينة الدراسة من (254) أخصائياً نفسياً مدرسياً, أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة كبيرة بين المشاركة في التدريب والمعرفة ذات الصلة بالأزمة في مجالي الوقاية والتدخل, كما أشارت النتائج إلى ارتفاع مستوى الخبرة والكفاءة الذاتية المدركة للمشاركين في البرنامج.

وهدفت دراسة أبو البصل (Abu AL-Basal, 2020) إلى معرفة درجة إمتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، وتكونت عينة الدراسة

من (100) مرشد ومرشدة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية, تم استخدام استبانة تكونت من (56) فقرة، وتم التأكد من صدقها وثباتها. ولمعالجة البيانات إحصائيا تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) وقد أظهرت نتائج الدراسة أنّ درجة امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية تعزى للجنس، والمؤهل العلمي وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الامتلاك تعزى لمتغير الخبرة.

ثانيًا: الدراسات التي تناولت الكفاءة الذاتية

أجرى جعفر ومحمد وباكار وتارميزي (Jaafar, Mohamed, Bakar & Tarmizi, 2011) دراسة هدفت لقياس الكفاءة الذاتية لدى المرشدين المتدربين، وقد تكونت عينة الدراسة من (100) مرشدًا من ثلاث جامعات في ماليزيا، أُستخدمت قائمة التقدير الذاتي لقياس الكفاءة الذاتية في الإرشاد، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنّ مستوى الكفاءة الذاتية لدى المرشدين المتدربين جاء بدرجة متوسطة, وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين مستوى الكفاءة الذاتية لدى المرشدين المتدربين ومستوى المهارات الإرشادية الآدائية لديهم, كما أشارت نتائج الدراسة إلى أهمية التوجيه والتعلم والاهتمام بالكفاءة الذاتية للمرشدين المتدربين من مشرفي الإرشاد لضمان إنتاج مرشدين فعالين.

وأجرى سوير, بيتيرز, ويليس (Sawer, Peters & Willis, 2013) دراسة حول كفاءة المرشدين والأخصائيين المبتدئين في التدخل المهني وقت الأزمات, وهدفت الدراسة إلى فحص تأثير الاستعداد للتدخل المهني وقت الأزمات, لدى عينة مكونة من (34) مرشدًا نفسيًا ممن التحقوا بدورة التدريب للتدخل وقت الأزمات تراوحت أعمارهم ما بين (24–48) سنة من كلا الجنسين, وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة بين الكفاءة الذاتية المدركة لدى الأخصائي المرشد المبتدئ ومقدرته على التدخل المهني وقت الأزمات وحاجتهم إلى التدريب على المهارات الأساسية والمتقدمة والاستراتيجيات المدعمة لتقديمهم الدعم النفسي وقت الأزمة, وعدم وجود اختلاف بين المرشدين والأخصائيين المبتدئين في التدخل المهني وقت الأزمات تبعا لمتعير الجنس.

وأجرى مداني وورغي (Madane & Warghe, 2019) دراسة هدفت إلى التعرف الى مستوى الكفاءة المهنية التي تؤهل المرشد التربوي لأداء عمله الإرشادي، تكونت عينة الدراسة من (78) مرشدا تابعين لمراكز التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر، ولاختبار فروض الدراسة تم

الاعتماد على استبانه لقائمة الكفاءات المهنية للمرشد التربوي وتم الاعتماد في ذلك على المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك كفاءة مهنية بمستوى مرتفع تؤهل المرشد التربوي لعمله الإرشادي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات: (الجنس، التخصص، الأقدمية المهنية، الزمرة الدموية، المؤهل العلمي، وولاية العمل) وذلك في جميع أبعاد الاستبانه ". وقد أظهرت الدراسة بعض النقص في الكفاءة التكوينية والإنتاجية.

وأجرى الشريفين وسرحان (Al- Shraiyfeen & Sarhan, 2020) دراسة هدفت الكشف عن علاقة التفكير الإيجابي والهوية المهنية والكفاءة الذاتية الإرشادية لدى المرشدين المتقدمين وغير المتقدمين لجائزة الملكة رانيا للمرشد التربوي المتميز. تكونت عينة الدراسة من (125) مرشداً ومرشدة، منهم (53) تقدموا لجائزة الملكة رانيا العبدالله للمرشد المتميز، و (72) من غير المتقدمين للجائزة. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كل من التفكير الإيجابي والهوية المهنية والكفاءة الذاتية الإرشادية تعزى لحالة الاشتراك بالجائزة ولصالح المرشدين المشتركين، ولعدم وجود فروق ذات دلالة في مستوى متغيرات الدراسة الثلاثة تعزى للجنس ومكان العمل والخبرة, وقد أسهم التفكير الإيجابي والهوية المهنية إسهاما ذا دلالة إحصائية في تفسير التباين في مستوى الكفاءة الذاتية الإرشادية لدى المرشدين المتقدمين للجائزة، في حين أسهمت الهوية المهنية في تفسير التباين في مستوى الكفاءة الذاتية الإرشادية لدى المرشدين غير المتقدمين للجائزة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة متغيرات الدراسة فقد تناولت دراسة نبهان (Nabhan, 2015) مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، بينما تناولت دراسات سابقة كدراسة مداني وورغي (Madane & Warghe, 2019) مستوى الكفاءة الذاتية المهنية التي تؤهل المرشد التربوي لأداء عمله الإرشادي, وإنّ ما يميز الدراسة الحالية أنّها تناولت كلاً من متغيري: المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات والكفاءة الذاتية, ودراسة العلاقة بينهما لدى المرشدين التربويين, وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في المنهجية وتطوير المقاييس وعند المناقشة.

منهجية الدراسة:

تستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي لمناسبته لأهداف هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين, العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك موزعين على مديريات التربية والتعليم الاربعة: (منطقة الكرك, القصر, المزار الجنوبي, الاغوار الجنوبية), للعام الدراسي 2021 – 2022 م، والبالغ عددهم (179) مرشداً ومرشدةً, وذلك حسب إحصائيات مديرية التربية والتعليم في محافظة الكرك.

عينة الدراسة:

تكوّنت عينة الدراسة من (69) مرشداً و(80) مرشدةً لتصبح عينة الدراسة (149) مرشداً ومرشدةً في محافظة الكرك (العينة الشاملة), وتمّ اخذ (30) مرشداً ومرشدةً عينة استطلاعية لغرض تقنين أدوات الدراسة.

أداتا الدراسة:

أولًا: أداة مهارات التعامل مع الأزمات

تم تطوير أداة مهارات التعامل مع الأزمات من خلال العودة إلى الأدب النظري والدراسات السابقة مثل: (AL-Tameme, 2016 ؛ AL-Sfasfh, 2018 ؛ AL- Whosh, 2020 ؛ AL-Hoareh, 2007 ؛ Nbhan, 2015) وقد تكوّنت أداة الدراسة بصورتها الأولية من اربعة أبعاد وتقيس مجموعة من الفقرات حيث بلغت إحدى وخمسين فقرة منها الإيجابية ومنها السلبية:

- **أولاً: بُعد مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات:** مدى ممارسة التخطيط من قبل المرشدين في مواجهه الأزمات وعدد فقراته (13) فقرة.
- **ثانياً: بُعد مهارات العلاقة في التعامل مع الأزمات:** المهارات الإرشادية التي يمتلكها المرشدون في العلاقة الارشادية عند التعامل مع ضحايا الأزمات وعدد فقراته (13) فقرة.
- **ثالثاً: بُعد الأساليب الإرشادية:** يقصد بها الأساليب الإرشادية التي يمتلكها المرشدون في التعامل مع الأزمات وعدد فقراته (13) فقرة.
- **رابعًا: بُعد مهارات إرشادية (تدخليه) للتعامل مع الأزمات:** الإجراءات المتبعة من قبل المرشدين للتدخل في اثناء الازمة وعدد فقراته (12) فقرة.

وقد أُدرج أمام كل فقرة من الفقرات مقياس متدرّج من خمس درجات حسب طريقة ليكرت على النحو الآتي: (دائمًا، غالبًا، أحيانًا، قليلًا، اطلاقًا). **وللتحقق من مناسبة الأداة لهدف الدراسة وبيئتها تم التحقق من الخصائص السيكومترية الآتية للأداة:**

أولاً: دلالات صدق أداة الدراسة

الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

للتأكد من صدق الأداة وملاءمته لأهداف الدراسة ومدى وضوح الفقرات وسلامتها اللغوية، تم عرض الأداة على عدد من المحكّمين بلغوا (14) محكّمًا من أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية: مؤتة, الحسين بن طلال, الاردنية، وتمّ اعتماد محك اتفاق (11) محكمًا للإبقاء على الفقرة أو تعديلها، وقد طُلب منهم إبداء آرائهم في فقرات الأداة من حيث الصياغة اللغوية، والوضوح، والحاجة إلى التعديل، ووضوح المعنى، ومدى انتماء الفقرة للأداة والبعد, وأية معلومات أو تعديلات يرونها مناسبة، وبناءً على اقتراحاتهم، تمّ إجراء تعديلات لغوية في (11) فقرة.

ثانيًا: دلالات ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقتين لحساب الثبات وهي:

1. ثبات الإعادة (test retest):

تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغت (30) مرشداً ومرشدةً من مجتمع الدراسة وخارج العينة الأساسية، طُلب منهم الإجابة عن فقرات أداة الدراسة، ثم أُعيد تطبيقه عليهم بعد أسبوعين من التطبيق الأول، وذلك بهدف حساب ثبات الاستقرار، وقد بلغ معامل الاستقرار للمقياس الكلي(0.92) وتراوحت القيم بين (0.86−0.91) للأبعاد وهي قيم مناسبة للثبات.

2. طريقة كرونباخ ألفا:

تم التحقق من ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) وذلك على العينة الاستطلاعية، وقد تراوحت بين (0.82−0.91) للأبعاد وهي قيم مناسبة للثبات. ويُبين الجدول(1) معاملات ثبات الإعادة وثبات كرونباخ ألفا لأداة مهارات التعامل مع الأزمات وأبعادها.

الجدول (1) معاملات ثبات الإعادة وثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لأداة مهارات التعامل مع الأزمات وأبعادها

البُعد	عدد الفقرات	معامل ثبات الإعادة	ثبات كرونباخ ألفا
مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات	13	0.91	0.87
مهارات العلاقة فى التعامل مع الأزمات	13	0.88	0.85
الأساليب الإرشادية	13	0.86	0.82
مهارات إرشادية (تدخليه) للتعامل مع الأزمات	12	0.89	0.91

البُعد	عدد الفقرات	معامل ثبات الإعادة	ثبات كرونباخ ألفا
الكلي	51	0.92	0.93

ثانياً أداة الكفاءة الذاتية

تم تطوير **أداة** الكفاءة الذاتية من خلال العودة إلى الأدب النظري والدراسات السابقة: (Al-Busafi, 2019؛ AL-Z'ghbeh, 2017 ؛ Hibi, 2012 ؛ Anbose, 2013) وقد تكوّنت **أداة** الدراسة بصورتها الأولية من اربعة أبعاد وتقيس مجموعة من الفقرات إذ بلغت (60) فقرة منها الإيجابية ومنها السلبية:

- **أولاً: البُعد المعرفي:** يتمثل بمقدرة المرشدين في فهم ما يدور حولهم من معلومات وأفكار وعدد فقراته (16) فقرة.
- **ثانياً: بُعد الأداء المهني:** يتمثل بمقدرة المرشدين على القيام بأداء دورهم المهني وعدد فقراته (17) فقرة.
- **ثالثاً: البُعد الأخلاقي:** يتمثل بمقدرة المرشدين على الالتزام بأخلاقيات العمل الارشادي وعدد فقراته (10) فقرات.
- **رابعًا: البُعد الاجتماعي:** يتمثل بمقدرة المرشدين على تنمية العلاقات الاجتماعية الناجحة وعدد فقراته (17) فقرة.

وقد أُدرج أمام كل فقرة من الفقرات مقياس متدرّج من خمس درجات حسب طريقة ليكرت على النحو الآتي: (دائمًا، غالبًا، أحيانًا، قليلًا، اطلاقًا) **وللتحقق من مناسبة الأداة لهدف الدراسة وبيئتها تم التحقق من الخصائص السيكومترية الآتية للأداة:**

أولًا: دلالات صدق أداة الدراسة

الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

للتأكد من صدق المقياس وملاءمته لأهداف الدراسة ومدى وضوح الفقرات وسلامتها اللغوية، تم عرض المقياس على عدد من المحكّمين بلغوا (14) محكّمًا من أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية: مؤتة, الحسين بن طلال, والاردنية، وتمّ اعتماد محك اتفاق (11) محكمًا للإبقاء على الفقرة أو تعديلها، وقد طُلب منهم إبداء آرائهم في فقرات المقياس من حيث الصياغة اللغوية، والوضوح، والحاجة إلى التعديل، ووضوح المعنى، ومدى انتماء الفقرة للمقياس والبُعد, وأية معلومات أو تعديلات يرونها مناسبة، وبناءً على اقتراحاتهم، تمّ حذف من البُعد الاول فقرتين ومن البُعد الثاني ثلاث فقرات ومن البُعد الثالث فقرتين

ومن البُعد الرابع خمس فقرات لتصبح الأداة بصورتها النهائية (48) فقرة, وتمّ إجراء تعديلات لغوية في (17) فقرة.

ثانيًا: دلالات ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقتين لحساب الثبات وهي:

1. ثبات الإعادة (test retest):

تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغت (30) مرشداً ومرشدة من مجتمع الدراسة وخارج العينة الأساسية، إذ طُلب منهم الإجابة عن فقرات أداة الدراسة، ثم أُعيد تطبيقه عليهم بعد أسبوعين من التطبيق الأول، وذلك بهدف حساب ثبات الاستقرار، وقد بلغ معامل الاستقرار للمقياس الكلي(0.94) وتراوحت القيم بين (0.83–0.92) للأبعاد وهي قيم مناسبة للثبات.

2. طريقة كرونباخ ألفا:

تم التحقق من ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) وذلك على العينة الاستطلاعية، وقد تراوحت بين(0.85–0.90) للأبعاد وهي قيم مناسبة للثبات. ويُبين الجدول (2) معاملات ثبات الإعادة وثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لأداة الكفاءة الذاتية وأبعادها.

الجدول (2) معاملات ثبات الإعادة وثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لأداة الكفاءة الذاتية وأبعادها

البُعد	عدد الفقرات	معامل ثبات الإعادة	ثبات كرونباخ ألفا
المعرفي	14	0.92	0.87
الأداء المهني	14	0.88	0.85
الأخلاقي	8	0.83	0.89
الاجتماعي	12	0.89	0.90
الكلي	48	0.94	0.92

تطبيق وتصحيح وتفسير أداتي الدراسة حسب اتجاه الفقرات:

تم تطبيق أداتي الدراسة على المرشدون والمرشدات في محافظة الكرك، وتتراوح الدرجة على فقرات أداة مهارات التعامل مع الأزمات بين (51–255), بينما تتراوح الدرجة على فقرات أداة الكفاءة الذاتية بين (48–240), أذ تعطى الدرجات في حالة ارتفاع المستوى على أداتي الدراسة كما يأتي: دائماً (5)، غالباً (4)، أَحياناً (3)، قليلًا (2)، إطلاقاً (1)، ويتم عكس التقديرات في حالة الاتجاه المرتبط بانخفاض المستوى على أداتي الدراسة، ولتفسير فقرات أداتي الدراسة يتم

استخدام المدى وفيه تقسيم الدرجة حسب المتوسط الحسابي للفقرة من (1–5) إلى ثلاثة مستويات على النحو الآتي: بين 1–2.33 مستوى منخفض، وبين 2.34–3.67 مستوى متوسط، وبين 3.68–5 مستوى مرتفع.

إجراءات الدراسة

تمّ القيام بالإجراءات الآتية لتطبيق الدراسة:

1. الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة.
2. تمّ تطوير أداتي الدراسة والتحقق من الخصائص السيكومترية للمقياسين.
3. تمّ التطبيق على عينة الدراسة والبالغ عددها (149) مرشداً ومرشدة.
4. جمع المعلومات ومعالجتها إحصائيا وفقًا لبرنامج (spss).
5. الوصول إلى نتائج الدراسة ومناقشتها والوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الأول: ما درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة الكرك لمهارات التعامل مع الأزمات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لكل بعد من ابعاد مقياس امتلاك مهارات التعامل مع الأزمات والجدول (3) يعرض النتائج:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لأبعاد مقياس مهارات التعامل مع الأزمات مرتبة تنازليا

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	تقريب الانحرافات	الرتبة	الدرجة
2	مهارات العلاقة في التعامل مع الأزمات	3.85	0.233	1	مرتفعة
1	مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات	3.74	0.350	2	مرتفعة
3	الأساليب الإرشادية	3.62	0.372	3	متوسط
4	مهارات إرشادية (تدخليه) للتعامل مع الأزمات	3.51	0.408	4	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	3.69	0.220	–	مرتفع

تظهر نتائج الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام لمستوى إمتلاك المرشدين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات قد بلغ (3.69) بانحراف معياري (0.220) وهذا يمثل درجة تقدير مرتفعة، ويشير إلى ان مستوى امتلاكهم لمهارات التعامل مع الأزمات مرتفع، واحتل بُعد مهارات العلاقة في التعامل مع الأزمات الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري

(0.233) تلاه بُعد مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات وبمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.350) ثم بُعد امتلاك مهارات الأساليب الارشادية بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.372) واخيرا امتلاك المهارات الارشادية التداخلية وبمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري (0.408)، وتراوح مستوى الامتلاك بين المرتفع والمتوسط.

ويُمكن أن يفسر ذلك إلى كون المرشدين التربويين يمارسون عملهم بشكل مستمر وخصوصًا مع جائحة كورونا, ويمتلكون المقدرات والمهارات العامة التي تمكنهم من تطبيقها على المسترشدين, وهذه المهارات العامة اكتسبت خلال دراستهم الجامعية, وإعدادهم العلمي, كما أنّ المرشد الطلابي يتعامل مع الحالات التي تعد سويه إلى حد ما, من حيث تواجدها, والبيئة التي يعيشون فيها, والمهارات التي يحتاجونها اقل صعوبة وأكثر سهولة لتحقيقها, كما يُمكن أن تفسر بأنها تُعد تقويماً ذاتياً للمرشدين لأدائهم ومدى ممارستهم لمهارات التعامل مع الأزمات, وعادة ما يميل الفرد إلى الحكم على ادائه بصورة مرتفعة.

أما بالنسبة لحصول بُعد مهارات العلاقة في التعامل مع الأزمات الرتبة الأولى لإنّه ينطوي على استخدام المرشد لجوانب نفسية مرتبطه بالقيام بعملية الإرشاد, كما أنّ المرشدين قادرون على بناء علاقات فاعلة مع الطلبة في المدرسة الذي يُعد امراً مهما ومطلبًا رئيسًا ليتمكنوا من القيام بعملهم. اما بعد مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات قد يعود إلى اهتمام المرشدين بالخطة الإرشادية وإعدادها بشكل يتضمن التعامل مع الازمات داخل المدرسة, اما حصول بعد امتلاك مهارات الأساليب الإرشادية على الرتبة الثالثة قد يرجع إلى انها تحتاج إلى تدريب فعلي ليتمكنوا من ممارستها بشكل مناسب, كما ان تعلمها نظرياً لا يكفي وإنما يستلزم ممارستها عمليًا ليتمكنوا من اتقانها. اما حصول بُعد امتلاك المهارات الارشادية التداخلية على الرتبة الاخيرة فيعزى ذلك إلى انها تتطلب مقدرات إرشادية وتدريبية لا يتقنها كثير من المرشدين بصورة كاملة, كما انها تكون منصبة على التنفيذ الفعلي بدلاً من التخطيط لها. واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة نبهان (Nbhan, 2015) التي أظهرت مستوى مرتفعاً للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، بينما تختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة أبو البصل (Abu AL-Bsal, 2020) التي أظهرت مستوى متوسطاً للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات.

السؤال الثاني: ما درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة الكرك للكفاءة الذاتية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة

والمستوى لكل بعد من ابعاد مقياس الكفاءة الذاتية والجدول (4) يعرض النتائج:

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة أبعاد مقياس الكفاءة الذاتية مرتبة تنازليا

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	تقريب الانحرافات	الرتبة	الدرجة
3	الأخلاقي	3.58	0.406	1	متوسطة
1	المعرفي	3.55	0.386	2	متوسطة
4	الاجتماعي	3.54	0.291	3	متوسطة
2	الأداء المهني	3.44	0.327	4	متوسطة
المتوسط الحسابي العام للمقياس		3.52	0.261	-	متوسطة

تظهر نتائج الجدول (4) أن المتوسط الحسابي العام لمستوى الكفاءة الذاتية لدى المرشدين التربويين، قد بلغ (3.52) بانحراف معياري (0.261) وهذا يمثل درجة تقدير متوسطة، ويشير إلى ان مستوى الكفاءة الذاتية لديهم متوسط، واحتل البعد الأخلاقي الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (0.409) تلاه البعد المعرفي بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.386) ثم البعد الاجتماعي بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (0.291) واخيرا بعد الأداء المهني وبمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.327)، وكان مستوى الكفاءة الذاتية متوسطا لجميع الأبعاد.

ويمكن عزو هذه النتيجة الى ان مستوى الكفاءة الذاتية لدى المرشدين كان متوسطًا إلى اعتقاداتهم بأنّ كفاءتهم الذاتية تؤثر في اختيارهم لسلوكهم، وبالتالي يميلون الى اختيار المهمات والأنشطة التي يعتقدون بأنهم سينجحون فيها، بينما يتجنبون المهام والأنشطة التي لا يشعرون فيها بذلك، وعليه يميلون الى عزو سبب الفشل في المهمات الصعبة الى نقص الجهد وهذا التفسير يدعم الميل الى النجاح اما ذو الإحساس المتدني بالكفاءة الذاتية فيميلون الى عزو سبب الفشل الى نقص المقدرة لديهم.

ويُمكن ان يفسر ذلك إلى أنّ هنالك عديداً من العوامل تتداخل في تطوير الكفاءة الذاتية لدى المرشدين, ومنها الشخصية, والمهنية العامة التي تحيط بالمرشد, فالعامل الشخصي يتمثل في تجارب المرشد التربوي وخبراته المباشرة التي لها أثر في مستوى كفاءته الذاتية، فالنجاح في مهمة سابقة يولد النجاح في مهمة لاحقة، ويزيد توقعات المرشد في مهمات أخرى لاحقه, وما حققه المرشد من إنجازات في الأداء أكثر المصادر تأثيراً في كفاءته الذاتية، لذلك فالأداء الناجح يرفع توقعات الكفاءة الذاتية للمرشد، أما الإخفاق في الأداء فيؤدي إلى خفضها، اما العامل المهني

يتمثل في العدد القليل من المشرفين الذين يقوموا بالإشراف على المرشدين, فضلاً عن قلة تقدير المجتمع للدور الذي يقوم به المرشد, وهذا ما يفسر تركز معظم المرشدين في مستوى متوسط في الكفاءة الذاتية بأبعادها الاربعة. وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة جعفر وآخرون (Jaafar, et al, 2011) التي أظهرت مستوى متوسطاً للكفاءة, وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة مداني وورغي (Madane and Orghe, 2019) التي أظهرت مستوى مرتفعاً للكفاءة.

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مهارات التعامل مع الأزمات والكفاءة الذاتية لدى المرشدين التربويين في محافظة الكرك؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) والجدول (5) يبين النتائج:

الجدول (5) مصفوفة معاملات الارتباط بيم مهارات التعامل مع الأزمات والكفاءة الذاتية

المتغير	قيمة معامل الارتباط	المعرفي	الأداء المهني	الأخلاقي	الاجتماعي	الكفاءة الذاتية
مهارات التخطيط للتعامل مع الأزمات	معامل الارتباط	0.860**	0.289**	0.680**	0.120	0.687**
	الدلالة الاحصائية	0.000	0.000	0.000	0.144	0.000
التعامل العلاقة فى مع الأزمات	معامل الارتباط	0.275**	0.792**	0.251**	0.511**	0.616**
	الدلالة الاحصائية	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000
الأساليب الإرشادية	معامل الارتباط	0.803**	0.298**	0.739**	0.216**	0.707**
	الدلالة الاحصائية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
مهارات إرشادية (تدخليه) للتعامل مع الأزمات	معامل الارتباط	0.086	0.559**	0.025	0.590**	0.326**
	الدلالة الاحصائية	0.295	0.000	0.759	0.000	0.000
التعامل مع الأزمات	معامل الارتباط	0.730**	0.702**	0.649**	0.537**	0.890**
	الدلالة الاحصائية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

**دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

تكشف النتائج في الجدول (5) ما تأتي: وجود علاقة ارتباطية ايجابية دالة احصائيًا بين امتلاك مهارت التعامل مع الأزمات على الدرجة والكلية وبين الكفاة الذاتية على الدرجة الكلية وابعادها، اعتمادًا على قيم معاملات الارتباط المحسوبة الظاهرة في الجدول (5) ومستوى الدلالة الإحصائية المناظرة وهي دالة احصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تشير النتائج في الجدول (5) إلى وجود علاقة إيجابية دالة احصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعدي

التخطيط والأساليب الارشادية والكفاءة الذاتية وابعادها (المعرفي، والأداء المهني، والأخلاقي)، وبعد التعامل مع الأزمات والكفاءة الذاتية على الدرجة الكلية وجميع أبعادها، وبين مهارات الارشاد التدخلية والدرجة الكلية للكفاءة الذاتية وكل من ابعادها (الأداء المهني والأخلاقي والاجتماعي)، بينما تشير النتائج في الجدول (5) إلى عدم وجود علاقة إرتباطية دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين امتلاك مهارة التخطيط، والبعد الاجتماعي، وبين وامتلاك المهارات الارشادية التدخلية والبعد المعرفي، اعتمادا على قيم معاملات الارتباط المحسوبة الظاهرة في الجدول(5) ومستوى الدلالة المناظر لها، وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويُمكن ان يُفسر ذلك بأن المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين تزيد من مستوى الكفاءة الذاتية للمرشد التربوي؛ فمقدرة المرشد التربوي على إعداد الخطة الإرشادية, وتحديد المهارات المراد المراد تنفيذها، وتقديم أنشطة فعالة لجذب انتباه المتدربين، ومقدرته على شرح تفصيلي لكل مهارة وكيفية التدرب عليها، ووصف الخطوات الأساسية التي يجب إتباعها عند تنفيذ أداء المهارة، والتدريب على الأداء، ومناقشة كيفية استخدام هذه المهارة وتوظيفها, ولتحقيق أهداف معينة؛ كل ذلك يسهم في تحسين مستوى الكفاءة الذاتية لديه, وبالتالي فإن المهارات الإرشادية والكفاءة الذاتية تسهم في تعزيز دافعية المرشد نحو تحقيق الاهداف التي يطمح اليها بنجاح عند التعامل مع الازمات. فضلاً عن أن المهارات الإرشادية تُسهم في إكساب المرشد المقدرة على التعامل مع المسترشدين استادًا إلى المواقف التي يعمل بها، مما تجعله قادرًا على اتخاذ القرارات الصائبة وخاصة في المواقف الصعبة وهذا يجعله قادرا على تحقيق أفضل النتائج وأفضل إنجاز مما ينعكس إيجابًا على كفاءته الذاتية. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الاداج (Aladag, 2013), كما تتفق مع نتائج دراسة درايس (Dries, 2016) واللتين توصلتا الى أن المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات أسهمت في تحسين مستوى الكفاءة الذاتية الإرشادية لدى المرشدين.

التوصيات: في ضوء نتائج هذه الدراسة قدم الباحثان التوصيات الآتية:

1. تنمية المهارات الارشادية التداخلية للتعامل مع الأزمات للمرشدين لتمكينهم وإعدادهم للبيئة المهنية.
2. قيام الجامعات بتكثيف البرامج التدريبية التي يتلقاها المرشدون في أثناء فترة دراستهم، ليصبح المرشد قادراً على أداء مهماته مبكراً.

3. إجراء دراسات تتناول معيقات تفعيل مهارات إرشاد الأزمات في المدارس من وجهة نظر فئات اخرى.

References:

Abu AL-Bsal. (2020). The degree to which educational counselors in Al-Balqa governorate possess counseling skills in dealing with crises. *The Journal of the Faculty of Education*, 36(4), 184-214.

Abu Asad, A. (2009). *Counseling skills. Amman*. Dar Massira Publishing.

Abu E'tah, S. (2015). *Principles of psychological counseling Part 4*. Amman, Dar Alfikr Publishers & Distributors.

AL- Abadseh, A. (2011). Counseling skills and their relationship to some variables of male and female counselors in Gaza Strip. Ain Shams University, *the Educational Journal*, 36(1), 1-27.

Al Shraiyfeen, A and Sarhan, O. (2020). The relationship between positive thinking, professional identity and counseling self-efficacy among counselors who participated and who didn't participate in Queen Rania's Award for Distinguished Counselor. *Educational Sciences Studies*, the University of Jordan, 47(1), 123-149.

Aladag, M. (2013). Counseling skills in pre-practicum training at guidance and undergraduate programs: A qualitative investigation. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(1), 72-79.

Al-Busafi, S. (2019). *The effectiveness of counseling program based on the selective direction in developing communication skills, self-perceived efficacy and reducing shame feeling among juvenile delinquents in Sultanate of Oman*. Unpunished PHD dissertation, the World Islamic Sciences & Education University, Jordan.

AL-Safasfeh M. (2020). *Crisis counseling and psychological care for victims of disasters and crises*. Amman, Dar wael.

AL-Z'ghbeh, A. (2017). *Professional self-efficiency scale for teachers with learning difficulties*. Cairo, the Anglo-Egyptian Library.

Anbose, B. (2013). *The effectiveness of a cognitive behavioral program in reducing the level of psychological burnout and improving the perceived self-efficacy of educational counselors in Palestine*. Unpunished PHD dissertation, University of Jordan, Jordan.

Artino, A (2012). Self efficacy beliefs: From educational theory to instructional practice. *Perspect Med Educ*, 1(2):76-85.

Bandura, A. (2006). *Self-efficacy in changing societies*. New York: Cambridg University press.

Dries, C. (2016). *The effect of prepare training on school psychologists' crisis*

related knowledge and self-efficacy. Unpublished Doctoral Dissertation, Fairleigh Dickinson University, Teaneck, New Jersey, NJ, USA

Hibi, L. (2012). *Perceived self-efficacy and its relationship with occupational adjustment for psychological counselors*. Unpublished Master Thesis, Amman Arab University, Amman, Jordan.

Hussen, T. (2014). *Psychological counseling: theory application technology Part 4*. Amman, Dar Alfikr Publishers & Distributors.

Jaafar, A., Bakar, W., Mohamed, O., & Tarmizi, R. (2009). The influence of counseling self-efficacy towards trainee counselor performance. *International Journal of Learning*, 16(8), 247-260.

Lambert, J., Benight, C., (2012). The firefighter coping self-efficacy scale: measure development and validation. Anxiety. *Stress and Coping*, 25(1), 79-91.

Lambie, G., & Vaccaro, N. (2010). Doctoral counselor education students' levels of research self-efficacy, perceptions of the research training environment, and interest in research. *Counselor Education & Supervision*, 50 (1), 243 – 258

Madane, A and Orghe, S. (2019). The professional efficacy of the educational counselor between reality and expectations: A field study on a sample of educational counselors. *The Journal of Educational social*, 5(1), 128-167.

Nabhan, S. (2015). *The extent of the educational counselor's possession of counseling skills in dealing with crises in government schools in Gaza governorates*. Unpublished Master Thesis, Islamic University, Palestine, Gaza.

Owens, D., Bodenhorn, N., & Bryant, R. (2010). Self-efficacy and multicultural competence of school counselors. *Journal of School Counseling*, 8 (17), 1 – 20.

Sawyer, C., Peters, M. & Willis, J. (2013). Self-efficacy of beginning counselors
to counsel clients in crisis. *The Journal of Counselor Preparation and Supervision*, 5(2), 30-43.

Schiele, B., Weist, M., Youngstrom, E., Stephan, S. & Lever, N., (2014). Counseling self-efficacy, quality of services and knowledge of evidence-based practices in school mental health. *The Professional Counselor*, 4(5), 467–480.

Scott, L. (2015). *Professional development and school counselors: A study of Utah School Counselor preferences and practices*. Brigham Young University.