

فاعلية برنامج تدريبي إرشادي قائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتنمية مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين

فاطمة خلف الهويش

أستاذة دكتور علم النفس، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، الدمام،
المملكة العربية السعودية
falhouish@iau.edu.sa

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التحقق من فاعلية برنامج تدريبي إرشادي قائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتنمية مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين، اعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي القائم على المجموعة الواحدة، وأجريت على عينة تجريبية مكونة من (22) موجهًا طلابيًا وموجهة طلابية (10 من الموجهين و12 من الموجهات) التابعين لإدارة التعليم بالدمام في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، استخدمت الدراسة مقياس التعامل مع الأزمات من إعداد الباحثة وبرنامج تدريبي إرشادي قائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي من إعداد الباحثة، أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد المجموعة التجريبية في القياس القبلي والقياس البعدي على مقياس التعامل مع الأزمات (الأبعاد، والدرجة الكلية) لصالح القياس البعدي، ما يشير إلى فاعلية البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير كل من الجنس والخبرة والتخصص الدراسي على القياس البعدي، ووجود فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين البعدي والتبقي لصالح القياس التبعي.

الكلمات المفتاحية: برنامج تدريبي إرشادي، ذكاء اصطناعي، مهارات التعامل مع الأزمات، الموجهين الطلابيين.

The Effectiveness of a Counseling training program based on artificial intelligence applications to develop the skills of dealing with crises among student counselors

Fatema Khalf Alhoish

Prof Psychology, Department of Psychology, Faculty of Education , Imam Abdulrahman Bin
faisal University, Dammam , Saudi Arabia
falhouish@iau.edu.sa

Abstract

The aim of the study was to verify the effectiveness of a counseling training program based on artificial intelligence applications to develop the skills of dealing with crises among student counselors. The study relied on the semi-experimental one-set curriculum and was conducted on an experimental sample of (22) Student mentors (10 male and 12 female) affiliated with Dammam Education Department in the Eastern Region of Saudi Arabia. The study used a crises management scale prepared by the researcher and a counseling training program based on artificial intelligence applications that was also prepared by the researcher. Results indicated statistically significant differences between members of the experimental group in the pre-measure and the post-measure on the crisis handling scale (dimensions, overall grade) in favor of the post-measure, indicating the effectiveness of the counseling training program based on artificial intelligence applications in developing the level of the skills of dealing with crises among student counselors, and the absence of statistical differences in the level of the skills of dealing with crises (Dimensions and overall degree) among the members of the experimental group is attributable to the variable of sex, experience and study specialization on the pre measure, and the existence of statistically significant differences in the level of the skills of dealing with crises (dimensions and overall grade) among the members of the experimental group on the pre and the tracking measure in favor of the tracking measure.

Keywords: Counseling Training Program, Artificial Intelligence, Skills of Dealing with Crises, Student Counselors.

مقدمة الدراسة

مَنْ مِمَّا لم يمر بأزمة!! فالإنسان يواجه أحداثاً مفاجئة وغير متوقعة يَنْجُم عنها أضراراً نفسية ومادية تؤثر في الأفراد والجماعات والمؤسسات. فالعالم اليوم يعاني من تكرار الكوارث كان أقربها فيضان إسبانيا 2024 وإعصار هيلين وحرائق غابات كاليفورنيا بأمريكا 2024 وسيول إندونيسيا 2024 وزلزال تركيا وسوريا 2023 وسيول ليبيا 2022، وحرائق غابات الجزائر 2021، وجائحة كورونا 2020 وغيرها الكثير.

وليس المشكلة بوجود أزمة، إنما المشكلة في أسلوب التعامل مع الأزمة والقدرة على تجاوزها. فالكوارث والأزمات التي يتعرض لها العالم بأسره تترك أثراً نفسياً لدى كل من يتعرض لها، خاصة طلبة المدارس منهم، حيث أن الأثر النفسي التي تتركه الكوارث والأزمات سواء الحروب أو الأوبئة أو غيرها تكون حادة تحتاج معالجة؛ لذا على الموجهين الطلابيين أن يتمتعوا بمهارات وقدرات عالية في مجال التعامل مع الأزمات حتى يتمكنوا من إزالة أثر ما بعد الصدمة وأن يعود الطالب سليماً نفسياً (الكساسية، 2022).

فالأحداث الضاغطة من حروب وكوارث طبيعية وأوبئة ووفاة شخص قريب، تشكل خطراً كبيراً على صحة الفرد وتوازنه وتهدد كيانه النفسي، حيث يعد اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) من أكثر الاضطرابات النفسية شيوعاً أثناء الأزمات والكوارث (بدر، 2015).

وفي خضم هذه الأزمة يبرز دور الموجهين الطلابيين في إدارتها ومواجهتها وتخفيف آثارها النفسية على الطلاب، حيث تعد إدارة الأزمات من العلوم الهامة للتعامل مع الحوادث الكبيرة مثل الكوارث الطبيعية والجوائح الصحية وتقسم إدارة الأزمات إلى مراحل لكل مرحلة منها طرق للتعامل معها بدءاً من مرحلة الاكتشاف والوقاية والاستجابة فالتعافي، وفي السنوات الأخيرة برزت أهمية تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات إدارة الأزمة في جميع مراحلها من خلال توفير المعلومات وتحليلها ودعم اتخاذ القرار (شرف، 2022) ويمكن أن تُحسن من قدرة المنظمات على التنبؤ بالأزمات والاستجابة لها بشكل سريع وفعال وأن تكون أكثر استعداداً للتعامل مع الأزمات والتقليل من آثارها السلبية (زكي، 2023).

ولعلنا في هذا الصدد نذكر تجربة المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة الناجحة في التصدي لجائحة كورونا عبر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بدءاً من الفحص والتشخيص وتتبع المصابين والتنبؤ

بمعدل انتشار الفيروس وتعاطي القاح والكاميرات الحرارية لمراقبة حرارة الجسم للأفراد والحشود في المناطق المفتوحة (العنوان، 2020) و(إحسان، 2021) وشرف (2022).

فالذكاء الاصطناعي اليوم أصبح مفهوماً متداولاً جداً وقد دخل في جميع المجالات العلمية التقنية منها وحتى العلوم الإنسانية وفي مجال الصحة النفسية والعقلية والإرشاد النفسي، حيث باتت تطبيقاته توفر خطراً معده وفردية تناسب احتياجات كل مسترشد، وهذه التكنولوجيا لا تعطي نظرة عميقة لاحتياجات المسترشد فقط، بل تساعد كذلك في تطوير استراتيجيات المرشد وفي أساليب تدريبه (مصطفى، 2024) كما وهناك العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها في الإرشاد النفسي أثناء الأزمات والكوارث مثل خوارزميات التصنيف أو النماذج التنبؤية والتي تمكن من تحديد الطلاب المعرضين للخطر مبكراً واقتراح التدخلات قبل تصاعد المشكلات تحليل نقاط البيانات وتوفير ملفاً شاملاً للمخاطر لكل طالب، الواقع الافتراضي (VR)، برامج المحادثة الذكية (chatbots) والروبوتات الاجتماعية، وأدوات تحليل المشاعر والأجهزة القابلة للارتداء في تعزيز التعلم الاجتماعي العاطفي (Sethi & Jain, 2024) و (Ainoo, 2024) (Thottoli & etal, 2024) وتطوير خطط علاجية مخصصة لكل طالب بناءً على احتياجاته الفردية تشمل محاكاة محادثات إرشادية تفاعلية قائمة على تطبيق Replika وتطبيق Woebot I وتطبيق openAI Oi وتطبيق Headspace or Calm.

ولعل امتلاك مهارات التعامل مع الأزمات والكوارث التي تواجه طلبة المدارس لدى الموجهين الطلابيين من الضرورة القصوى، وذلك للعمل على احتواء الأزمات وتقليل الآثار السلبية الناجمة عنها (السفاسفة، 2018).

ويمكن النظر إلى الأزمة المدرسية: بأنها حادث مفاجئ أو طارئ يقع في المدرسة أو في المجتمع المحيط بالمدرسة يؤثر سلباً على الطلاب والموظفين وغيرهم من أعضاء المجتمع المدرسي (العاسمي 2013)، وأن التعامل مع الأزمات المدرسية أمراً ليس يسيراً وإنما يتطلب أن يكون المرشد الطلابي قد حصل على تدريب كافي في التعامل مع الأزمات، فعملية تدريب الموجهين لمواجهة الأزمات تجعله قادراً على التعامل معها بموضوعية وطريقة علمية منظمة وليست ارتجالية. فالإعداد والتدريب المحدود جنباً إلى جنب مع الخصائص الشخصية المتواضعة تؤثر على قدرة الموجهين على التعامل مع الأزمة بشكل صحيح (Castillo & etal, 2023)، ومن ناحية أخرى يعتبر دمج الذكاء الاصطناعي في أنظمة إرشاد الطلاب يعد بإحداث ثورة في الطريقة التي يتم بها توجيه الطلاب وإرشادهم وفقاً لطرق غير تقليدية (Ainoo, 2024)، تحاكي اهتمامات وميول هذا الجيل المنفتح على التقنيات الذكية.

لذا يُعد التدخل الإرشادي في الأزمات على أنه نوع من العلاج قصير الأمد قائم على أسس نظرية (سلوكية معرفية أو متمركزة حول العميل، الخ) وتهدف إلى مساعدة الفرد الذي يعاني من حالة عدم الاتزان النفسي نتيجة لأزمة طارئة مر بها، على إعادة التوازن النفسي لديه، ويحتاج إلى اهتمام وتدخل فوري من قبل المرشد النفسي (العاسمي، 2015).

مشكلة الدراسة

يُعد الذكاء الاصطناعي هو حديث الساعة وقد فرض نفسه بقوة وأحدث ثورة في جميع العلوم من طب وهندسة وسياحة وإعلام واقتصاد وتعليم وإدارة مشاريع وإدارة أزمات وكوارث وسهل وقدم خدمات غير تقليدية في شتى العلوم، فماذا لو استفدنا منه في مجال الإرشاد النفسي المدرسي وتحسين مستوى المهارات الإرشادية لدى الموجهين الطلابيين وتدريبهم وفقاً لاستراتيجياته وتطبيقاته الحديثة مما يساهم في تطوير وتجويد خبراتهم وتسهيلها في هذا المجال.

لا سيما أن إرشاد الأزمات بشكله العام، يتطلب أن يمتلك المرشد الطلابي مهارات مهنية عالية لكي يساعد الطالب المتأزم من تجاوز محنته، من حيث كفاءته في عملية التخطيط والتشخيص والتقييم وإدارة الجلسة الإرشادية من مقابلة وملاحظة وخطة علاجية قائمة على مهارات وفنيات إرشادية مهنية واستخدام استمارة دراسة حالة للطالب المتأثر بأزمة بشكل فعال.

وهذا يشكل تحدياً أمام إعداد الموجهين الطلابيين والموجهات الطلابيات غير المختصين بالعمل الإرشادي، ففي آخر إحصائية صادرة من وزارة التعليم لعام (1445هـ-2023) اتضح أن عدد الموجهين الطلابيين المختصين "علم نفس وعلم اجتماع وإرشاد طلابي" بلغ (1145) في حين بلغ عدد الموجهين الطلابيين غير المختصين (7891) موجهاً طلابياً، كذلك بلغ عدد الموجهات الطلابيات المختصات (1521) وغير المختصات بلغ (5338) موجهة طلابية. كما ونلاحظ أنه يوجد دراسات إشارات إلى انخفاض مستوى المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات التي يتعرض لها الطلبة كدراسة كل من العطوي (2006) والصريرة (2012) ونبهان (2015) والخوالدة وطنوس (2017) ودافيس (Davis, 2018) ومونيق وومر (2022), (Monique & Werner) ويو (yu, 2023)

وفي هذا الصدد يشير العاسمي (387، 2015) "أن الواقع يخبرنا بغياب التدريب الأكاديمي النظري والعلمي لمرشدي المدارس في مواجهة الأزمات الطارئة، فيكون جُل تركيزهم على بعض المشكلات البسيطة التي لا ترتقي إلى مستوى الأزمة التي تهدد رسالة المدرسة التربوية".

وهذا ما أكدته دراسة محمد (2022) والتي أشارت إلى أن دور المرشد الطلابي في احتواء الآثار النفسية لجائحة كورونا اقتصر على الجانب التوعوي النظري كمتابعة غياب الطلبة عن حضور منصة مدرستي القائمة على التعليم عن بُعد وتخصيص رقم جوال للرد على استفسارات الطلبة وأولياء الأمور والمساعدة على توفير أجهزة الحاسب الآلي والتنسيق مع الطلبة لمقابلة المعلمين خلال وجودهم في المدرسة، وهذا ما اتفقت عليه دراسة الدوسري وزايد (2022) أيضاً. أما الجانب العلمي التطبيقي المتعلق بكيفية التعامل مع التأثيرات النفسية على الطلبة التي خلفتها الجائحة وخدمات الدعم والإرشاد النفسي أثناء الجائحة وبعدها، فقد كانت مغيبة. (محمد، 2022)

الأمر الذي يستوجب التفات إلى موضوع المهارات الإرشادية لدى الموجهين الطلابيين في التعامل مع الأزمات خاصة في ظل الظروف التي فرضتها الأوضاع الراهنة، فنحن أمام واقع متغير وحوادث الأزمات فيه أمر حتمي يستدعي الاستعداد والتدريب في مواجهة الأزمات التي قد تحدث مستقبلاً.

كما جاءت هذه الدراسة استجابة لتوصية دراسة العطوي (2006) ودراسة الحلبي (2016) ومحمد (2022) والتي أوصت بتأهيل الموجهين الطلابيين على كيفية إدارة الأزمات التي تواجه الطلاب وذلك من خلال البرامج التدريبية في المجتمع المحلي السعودي.

كما أن الباحثة من واقع خبرتها في مجال الإرشاد النفسي، (بحكم عملها في وقت سابق، مشرفة وحدة التوجيه والإرشاد بجامعة الملك فيصل ومشرفة مركز الإرشاد الجامعي بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل) حول العمل الإرشادي في مدارس التعليم العام واحتكاكها المباشر مع مشرفات التوجيه والإرشاد والموجهات الطلابيات والاطلاع على احتياجاتهن ورغبتهن بتطوير مهارتهن الإرشادية. فرغم علمهن بهذه المهارات لكن لا يستطعن تطبيقها من الجانب العملي بشكل جيد وقت التعامل مع الأزمات، ونظراً لأن الذكاء الاصطناعي يعد من التحولات الرقمية الذكية والمؤثرة والحديثة، فقد كان من المستحسن اختبار فاعليته في الإرشاد النفسي وبالتالي جاءت هذه الدراسة للتأكد من فاعلية برنامج تدريبي إرشادي قائم على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتنمية مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين، كمساهمة لدعم وتطوير العمل الإرشادي المدرسي وتحقيق كفاءته. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

1. هل توجد فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين القبلي والبعدي؟

2. هل توجد فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير كل من الجنس والخبرة والتخصص الدراسي على القياس البعدي؟

3. هل توجد فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين البعدي والتتبعي؟

فروض الدراسة

1. توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي.

2. لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير كل من الجنس والخبرة والتخصص الدراسي على القياس البعدي.

3. توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين البعدي والتتبعي لصالح القياس التتبعي.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التحقق من مدى فاعلية برنامج تدريبي إرشادي قائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتنمية مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين.

أهمية الدراسة

1. تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها، حيث يعد موضوع الأزمات والكوارث من المواضيع التي وجدت رواجاً واسعاً خلال السنتين الماضيتين، نظراً للأحداث التي شهدتها العالم كجائحة كورونا كوفيد-19، والتغيرات المناخية كالجفاف والحرائق في بعض المناطق والسيول والزلازل في مناطق أخرى، والمملكة العربية السعودية ليست بمعزل عن هذا العالم.

2. تسلط هذه الدراسة الضوء على تطبيقات الذكاء الاصطناعي وفعاليتها في مجال الإرشاد النفسي بشكل عام، وفي المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات على وجه الخصوص.

3. تأتي أهمية هذه الدراسة متزامنة مع اهتمام إدارة التوجيه الطلابي بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية بموضوع الإرشاد في الأزمات، حيث استحدثت برنامج الإرشاد وقت الأزمات (إشراق) منذ عام 1437 هـ، الأمر الذي يدعو لتكاتف الجهود بين المختصين والباحثين المهتمين بالإرشاد وقت

الأزمات وإدارة التوجيه الطلابي بهدف تطوير وإثراء هذا الجانب المهم في مجال العمل الإرشادي ومواكبته للتقنيات العصرية الحديثة كالذكاء الاصطناعي.

4. تعد هذه الدراسة إضافة علمية في الميدان التربوي، حيث جاءت استجابة لتوصيه عدد من الدراسات كدراسة العطوي (2006) والتي أوصت بتأهيل الموجهين الطلابيين على كيفية إدارة الأزمات التي تواجه الطلاب وذلك من خلال البرامج التدريبية التي تعنى برفع مستوى مهارتهم الإرشادية في التعامل مع الأزمات، ودراسة الحلبي (2016) ومحمد (2022) حول ضرورة تطبيق البرامج الإرشادية المعرفية السلوكية في مواجهة الأزمات لدى الطلبة.

5. تقدم هذه الدراسة تجربة علمية فريدة، فهي من الدراسات القلائل التي تناولت برنامجاً تدريبياً إرشادياً قائماً على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتنمية مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين على المستوى العربي - في حدود علم الباحثة.

6. تتيح هذه الدراسة إمكانية استخدام هذا البرنامج الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي، في مجالات أخرى وعلى فئات أخرى، وعلى صعيد ميدان الإرشاد النفسي، مما يوفر برامج إرشادية حديثة وعصرية ومناسبة للبيئة العربية، لا يزال الافتقار إليها ملحاً وشديداً.

مصطلحات الدراسة

• **البرنامج التدريبي الإرشادي:** هو برنامج منظم في ضوء أسس علمية لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة وغير مباشرة للأفراد، فردياً وجماعياً بهدف مساعدتهم في تحقيق النمو السوي والقيام بالاختيار الواعي لتحقيق التوافق النفسي ويقوم بتخطيطه مرشد مؤهل. (زهران، 2005، 449)

ويعرف إجرائياً بأنه: مجموعة من الإجراءات القائمة على أسس علمية مشتقة من الإرشاد النفسي المعرفي السلوكي، وتتضمن مجموعة من المعلومات والخبرات والمهارات والأنشطة التي تقدم للمرشدين الطلابيين بهدف مساعدتهم على تنمية مهارات التعامل مع الأزمات، وذلك من خلال مجموعة من الأساليب الإرشادية كالمحاضرة والمناقشة الجماعية وإعادة البناء المعرفي والحوار الذاتي والاسترخاء والتحصين التدريجي بالواقع وبالتخييل وحل المشكلة وإيجاد البدائل والتنفيس الانفعالي والنمذجة ولعب الأدوار والتعزيز والواجبات المنزلية.

• **تطبيقات الذكاء الاصطناعي:** هو فرع من فروع علم الحاسب الآلي والذي ينتمي إلى الجيل الحديث، ويهدف إلى أن يقوم الحاسب بمحاكاة عمليات الذكاء التي تتم داخل العقل البشري، بحيث تصبح لدى

الحاسب المقدرة على التفكير وحل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب بطريقة تشبيهه البشر. (مصطفى، 2024، 201)

ويعرف إجرائيًا بأنه: مجموعة من التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي والتي تم تضمينها مع البرنامج التدريبي الإرشادي كتطبيق خوارزميات تصنيف الأزمات، تطبيق Zoho People وتطبيق الواقع الافتراضي (VR)، ومحاكاة جلسات ومحادثات إرشادية تفاعلية قائمة على تطبيق Woebot وتطبيق Apple Replika وتطبيق Pi AI وتطبيق openAI Oi وتطبيق Headspace or Calm وتطبيق Watch بهدف تنمية مهارات الموجهين الطلابيين في التعامل مع الأزمات.

● **مهارات التعامل مع الأزمات:** هي مجموعة التدخلات والاستجابات والإجراءات والخطوات الإرشادية المتخصصة والهادفة إلى التعامل مع الأزمات المختلفة التي تواجه الأفراد والجماعات، أو التخفيف من النتائج السلبية المعرفية والانفعالية والسلوكية الناتج عنها. (Davenport, 2015, 11)

وتعرف إجرائيًا بأنها: مجموعة من الإجراءات والمهام التي يمتلكها المرشد الطلابي (كمهارة تصنيف الأزمات ومهارة الاستعداد لإرشاد أزمات ومهارة تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات)، ويعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس مهارات التعامل مع الأزمات في هذه الدراسة.

● **الموجه الطلابي:** هو المرشد الطلابي وأحد أعضاء الهيئة التدريسية المدرب على مهارات الإرشاد النفسي التربوي، دوره يتلخص في أنه مؤهل لدراسة مشكلات الطلاب وأزماتهم النفسية والتربوية والصحية والاجتماعية، من خلال جمع المعلومات المتعلقة بهذه المشكلات أو الأزمات بغرض تبصيره بمشكلته ومساعدته على أن يفكر في الحلول المناسبة لهذه المشكلة واختيار الحل المناسب الذي يطرحه لنفسه. (دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم بالسعودية، 2018، 17)

ويعرف إجرائيًا بأنه: العامل في مجال الإرشاد الطلابي التابع الإدارة التوجيه والإرشاد بوزارة التعليم في مدارس مدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

حدود الدراسة

● الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تطبيق مقياس التعامل مع الأزمات من إعداد الباحثة وبرنامج تدريبي إرشادي من إعداد الباحثة.

● الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة في محافظة الدمام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.

- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول لعام 1446هـ / 2024م.
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من موجهين طلابيين وموجهات طالبات تابعين لإدارة التعليم بالدمام في الدمام بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

الإطار النظري

أولاً: الإرشاد النفسي المدرسي:

تُعد الخدمات الإرشادية من أرقى الخدمات التي تقدم للأفراد، لما لها من أثر كبير في مساعدة الفرد على حل مشكلاته وتعديل سلوكه وتوجيهه نحو الطريق السليم، وهذا هو دور المرشد النفسي.

وإستخدام الباحثون في مجال التربية وعلم النفس عدة تعريفات لمفهوم الإرشاد النفسي المدرسي ومن هذه التعريفات: عرف عقل (2020) الإرشاد النفسي المدرسي "بأنه عملية تربوية إنسانية تتضمن تقديم خدمات إرشادية عبر برامج وقائية وإنمائية وعلاجية إلى الطلاب لمساعدتهم على اختيار الدراسة المناسبة والالتحاق بها والاستمرار فيها والتغلب على المشكلات التي تعترضهم بغية تحقيق التوافق والإنتاجية الأكاديمية".

كما عرف العاسمي (2013) بأن "الإرشاد النفسي في المؤسسات التربوية يقوم على علاقة تفاعلية بين المرشد والمسترشد (الطالب) بهدف التغلب على الصعوبات ومشكلات عدم التوافق التي يعاني منها الطلبة.

وقد عرف الزعبي (2007) الإرشاد النفسي المدرسي بأنه "عملية مساعدة الطلاب على معرفة إمكاناتهم وقدراتهم حتى يتم استخدامها بشكل مناسب في اختيار الدراسة المناسبة لهم، والالتحاق بها، والنجاح فيها، والتغلب على الصعوبات الدراسية التي تعترضهم في حياتهم الدراسية لتحقيق التوافق مع الذات ومع الآخرين في الأسرة والمدرسة والمجتمع، وذلك من أجل تحقيق أفضل إنتاجية أكاديمية ممكنة".

أهداف الإرشاد النفسي المدرسي:

ذكر أبوعبادة ونيازي (2001) أهداف الإرشاد النفسي المدرسي كما يلي:

1. التقويم والتقدير النفسي الاجتماعي والنفسي التعليمي للطلاب وذلك باستخدام إجراءات المراقبة والملاحظة، وتطبيق الاختبارات النفسية والتعليمية، وإجراء المقابلات الشخصية، والتقويم السلوكي.
2. التدخل بهدف توجيه الأفراد والجماعات ومساعدتهم في أداء وظائفهم وأدوارهم بشكل صحيح، ومحاولة التأثير في الجوانب المعرفية والانفعالية والاجتماعية للطلاب، وذلك باستخدام أساليب

- مختلفة منها: التوصيات، والتخطيط، وتقويم خدمات التعليم المحددة والعلاج النفسي التعليمية والإرشاد، والبرامج التعليمية والتدريبية التي تهدف إلى تحسين المهارات التكيفية لدى الطلاب.
3. التدخل بهدف توجيه الخدمات التعليمية، وخدمات رعاية الطفولة، والخدمات الموجهة نحو العاملين في المدرسة وأولياء أمور الطلاب والمجتمع المحلي، وذلك عن طريق برامج التعليم الشخصي داخل المدرسة، وبرامج تعليم الوالدين وإرشادهم.
4. الاستشارة والتنسيق مع العاملين في المدرسة والوالدين في الأمور والجوانب المرتبطة بالمشكلات المدرسية.
5. تنمية وتطوير البرامج والخدمات الطلابية وإدارة المدرسة والمجتمع المحلي، وذلك من خلال تصميم برامج إرشادية واجتماعية خاصة بكل فئة من هذه الفئات.
6. مساعدة الطلاب على مواجهه الأحداث الطارئة والمفاجئة والتي ترتب عليها أضرار وآثار سلبية كالتعرض للأزمات الطبيعية كالفيضانات والبراكين والأمراض المعدية وغيرها أو التعرض للحروب وحوادث الطرق والعنف والقتل.
- إذن كثير من الحوادث الخطيرة تؤدي إلى وضع الأفراد كباراً وصغاراً في مواقف لم يسبق لهم أن استعدوا لها بشكل ملائم، الأمر الذي يجعلهم عرضة لكثير من الاضطرابات الانفعالية والجسدية التي تنعكس سلباً على صحتهم النفسية وتهدد كيانهم إذا لم يتعامل معها كما ينبغي.

ثانياً: الأزمة:

مفهوم الأزمة: يشير في اللغة الشدة والضيق، وفي الاصطلاح تغير فجائي يشكل خطورة ويحدث اضطراباً. والمفهوم الإجرائي للأزمة في الميدان التربوي والتعليمي يعني (أحداثاً صادمة مؤلمة، غير متوقعة الحدوث، لها تأثيرات مادية ومعنوية عميقة على الطفل (أو الطالب)، ينتج عنها اضطرابات سلوكية ومعرفية وعاطفية) ولا تعتبر نتيجة الأزمة مرضاً عقلياً أو نفسياً، وإنما أعراض مؤقتة ومحددة يمكن تجاوزها فيعود الطالب إلى توازنه ولاستقراره أو أفضل أو أقل مما كان عليه. (الزعيبي، 1999)

كذلك هو حادث مفاجئ أو طارئ يقع في المدرسة أو في المجتمع المحيط بالمدرسة يؤثر سلباً على الطلاب والموظفين وغيرهم من أعضاء المجتمع المدرسي. بمعنى آخر أي خلل طارئ يحدث في المدرسة يمكن أن

يكون لديه القدرة على توليد الأزمة، ويؤثر تأثيراً مادياً ومعنوياً على النظام المدرسي، ويعطل العملية التعليمية بشكل واضح. (العاسمي، 2015)

الإرشاد وقت الأزمات:

مبادئ إرشاد الأزمات: تتضمن المبادئ التالية:

- إيمان المرشد بقدرة المسترشد على التصدي ومواجهه الأزمة.
- التركيز على الحاضر والأحداث الماضية المرتبطة فقط مع الحدث الحالي.
- تحديد أهداف الإرشاد من قبل المرشد والمسترشد والالتزام بالخطة الإرشادية.
- التعاون مع الأطراف التي تساعد في أقصى استفادة للمسترشد. (العطوي، 2006)

مراحل الإرشاد واستراتيجياته في التدخل في الأزمة:

يقترح الأدب النفسي المتوافر حول التدخل في الأزمات، أنه غالباً ما يتبع التدخل في الأزمات خطوات متتالية منطقياً تشبه النموذج المثالي لحل المشكلات، وتتضمن هذه الخطوات:

أ. تقييم الأزمة والموارد الشخصية:

تتضمن الخطوة الأولى تقييماً لبعض أنواع المشكلات التي واجهها الطفل، وخلال هذه المرحلة فإن المرشد يستنبط وصف الطفل للظروف التي قادت إلى الحدث المهيأ أو المسبب للأزمة ومشاعر الطفل حول هذه الأزمة، حيث يكون الهدف استنباط مقدار ذخيرة الطفل من مهارات المواجهة المتصلة بموقف الأزمة، كما يتم تقييم إمكانية أن يكون الطفل خطراً على نفسه وعلى الآخرين.

ب. فهم المشاعر والمعارف:

تهدف الخطوة الثانية إلى زيادة مقدرة الطفل والأسرة على الفهم والتعبير عن مشاعرهم حول موقف الأزمة، وتطوير فهم معرفي أكثر إيجابية للمشكلة. ويتم مساعدة الطفل في علاقته الشخصية بالمشكلة، من أجل فهم الجزء الذي يلعبه الطفل في المواقف، ومعرفة أنه من المحتمل أن يقوم بتعبيرات شخصية من أجل حل المشكلة، وهذا يتطلب الحصول على فهم عقلائي للأزمة، وهذا يتطلب الحصول على فهم عقلائي للأزمة، فالاستخدام مهارات إرشاد تكون أكثر فعالية من أجل الوصول إلى المعاني الخفية في العبارات التي يقولها الطفل.

ج. تقديم الحلول الممكنة:

الخطوة الثالثة في التدخل في الأزمات مساعدة الطفل على الأخذ بعين الاعتبار الحلول الممكنة ونتائجها المحتملة. ويكون من المفيد تقسيم المشكلة إلى أجزاء أصغر وإيجاد حلول لكل عنصر أو جزء على نحو منفصل، واختيار العنصر الذي يكون تغييره أسهل ليبدأ بحل المشكلة. وهذا يوفر للطفل إحساساً بخبرة النجاح ومشجعاً كبيراً له على تجاوز الأزمة.

د. تقييم الاختيارات والبدائل:

الخطوة الرابعة هي مساعدة الطفل على تقييم المواجهة الممكنة، ويختار واحدا منها، وتبدو أكثر قرباً لحل المشكلة، وخلال تقييم الخيارات المتبقية، يتم مساعدة الطفل على أن يأخذ بعين الاعتبار مميزات ومساوئ كل منها. ويستخدم المرشد المهارات العاكسة (عكس المشاعر) لمساعدة الطفل على فهم مشاعره ومهارات التفسير لمساعدته على التفكير بعقلانية.

هـ. استعمل الحل وتقييمه:

في الخطوتين السابقتين لعملية التدخل في الأزمة، يحتاج المرشد إلى تطوير جدول لاستعمل الحل وتعليم استراتيجيات المواجهة، ذلك أن الطفل لا يعرف حتى التدريب على استراتيجيات المواجهة الضرورية لحل المشكلة. ويستخدم المرشد مهارات التفسير وعكس المشاعر وإعادة الصياغة والإيضاح. أن طريقة تقييم نجاح الحل ستكون واضحة ويستشعر الطفل بأن الأزمة قد حلت. (حوامدة وطنوس، 2007)

ثالثاً: الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي (AI) هو فرع من علوم الحاسب الذي يهتم بتطوير أنظمة قادرة على أداء مهام تحتاج إلى ذكاء بشري، مثل التعلم، والاستدلال، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات. يُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة السلوك البشري والتعلم من البيانات واكتساب المهارات دون تدخل بشري مباشر. يشمل الذكاء الاصطناعي العديد من التقنيات، مثل التعلم الآلي (Machine Learning)، والشبكات العصبية الاصطناعية، والتعلم العميق، التي تمكّن الأنظمة من التعلم من البيانات وتحسين أدائها بمرور الوقت (Russell & Norvig, 2020).

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإرشاد النفسي:

استفاد مجال الإرشاد النفسي من تقنيات الذكاء الاصطناعي في السنوات الأخيرة، حيث ساهمت هذه التقنيات في تحسين الوصول إلى الدعم النفسي، وتوفير أدوات تشخيصية، وتقديم إرشادات للمستخدمين. أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإرشاد النفسي تشمل:

1. الكشف المبكر وتقييم المخاطر:

يُعد الكشف المبكر عن مشاكل الصحة النفسية وتقييم المخاطر أحد المجالات الرئيسية التي يمكن أن يحدث فيها الذكاء الاصطناعي تأثيرًا كبيرًا. يمكن لخوارزميات الذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الضخمة، مثل السجلات الطبية والبيانات الجينية وأنماط نمط الحياة، للتنبؤ باحتمالية تطور اضطرابات الصحة النفسية.

على سبيل المثال، طورت شركة "Veritas Health Innovation" الكندية أداة قائمة على الذكاء الاصطناعي للكشف المبكر عن الاكتئاب والقلق واضطراب ما بعد الصدمة. تستخدم الأداة بيانات من استبيانات الصحة النفسية، جنبًا إلى جنب مع بيانات السلوك الرقمي، للتنبؤ بخاطر تطور هذه الحالات بدقة.

يمكن أن يساعد الكشف المبكر في تسهيل التدخل المبكر، مما يحسن نتائج العلاج ويقلل من شدة الأعراض. كما أنه يتيح للأفراد فرصة أفضل لإدارة حالتهم وفهمها بشكل فعال.

2. التشخيص التنبؤي:

الذكاء الاصطناعي يمكّن من تحسين دقة التشخيص وتوفير تنبؤات حول احتمالية الإصابة باضطرابات نفسية بناءً على بيانات المستخدم، بما في ذلك التاريخ الطبي والنمط السلوكي. على سبيل المثال، تُستخدم خوارزميات تعلم الآلة لتحليل سجلات المرضى وتقديم تنبؤات حول احتمالية الإصابة بالاكتئاب أو الفصام، مما يمكّن من التدخل المبكر وتحسين فرص الشفاء. على سبيل المثال، يمكن أن تساعد في تحديد العوامل البيئية أو الاجتماعية أو الجينية التي تساهم في تطور اضطرابات معينة. يمكن بعد ذلك استخدام هذه المعلومات لتطوير استراتيجيات وقائية وتصميم علاجات أكثر استهدافًا.

3. أدوات التقييم النفسي:

يتيح الذكاء الاصطناعي أيضًا تطوير أدوات تقييم نفسي دقيقة يمكنها تحليل البيانات بشكل آلي لتقديم نتائج أكثر دقة. مثلًا، تستخدم الأنظمة القائمة على الشبكات العصبية الاصطناعية في تحليل تعابير

الوجه ونبرة الصوت لاكتشاف المشاعر والحالات النفسية التي قد لا يعبر عنها الشخص بوضوح، مما يُعزز من فاعلية التقييمات النفسية، ويمكن أن يساعد الذكاء الاصطناعي أيضًا في تحليل بيانات المرضى لفهم أفضل لمحددات الصحة النفسية وتطوير خطط علاج أكثر فعالية. يمكن أن تتعلم خوارزميات الذكاء الاصطناعي من البيانات الضخمة لتحديد أنماط وأوجه ارتباط قد لا تكون واضحة للباحثين البشريين.

4. التدخلات المخصصة والدعم:

يمكن أن يوفر الذكاء الاصطناعي أيضًا تدخلات مخصصة ودعمًا للأفراد الذين يعانون من مشاكل الصحة النفسية. يعد استخدام chatbots المدعوم بالذكاء الاصطناعي أو المعالجين الافتراضيين أحد التطبيقات الواعدة. يمكن لهذه الأنظمة إجراء محادثات طبيعية مع المستخدمين، وتقديم الدعم العاطفي، وتوفير استراتيجيات التأقلم في الوقت الفعلي. على سبيل المثال، "Woebot"، وهو chatbot مدعوم بالذكاء الاصطناعي، يستخدم العلاج السلوكي المعرفي (CBT) لمساعدة المستخدمين على إدارة الاكتئاب والقلق وتحسين صحتهم النفسية بشكل عام. يمكن لـ "Woebot" تكييف المحادثات بناءً على احتياجات المستخدم الفردية، مما يوفر تجربة دعم شخصية.

5. تطبيقات إدارة الحالة والعلاج المستند إلى الأدلة:

بعض التطبيقات تستخدم الذكاء الاصطناعي لتقديم خطط علاج شخصية بناءً على الأدلة العلمية، مما يساعد المعالجين على تقديم تدخلات أكثر تخصيصًا. يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة المعالجين في تقديم إرشادات علاجية مستندة إلى بيانات سلوكية، مما يحسن من نتائج العلاج ويعزز الالتزام بخطة العلاج كذلك مراقبة التقدم وتعديل العلاج ويمكن أن يلعب الذكاء الاصطناعي أيضًا دورًا حاسمًا في مراقبة تقدم المريض وتعديل العلاج وفقًا لذلك. يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تتبع الأعراض بمرور الوقت، واكتشاف أي تدهور أو تحسن، واقتراح تعديلات على خطط العلاج، على سبيل المثال، يمكن أن تساعد تطبيقات الهاتف المحمول المدعومة بالذكاء الاصطناعي الأفراد الذين يعانون من الاكتئاب في تتبع مزاجهم وأنماط نومهم ومستويات نشاطهم. يمكن بعد ذلك استخدام هذه البيانات لتقييم فعالية العلاج وتعديله حسب الحاجة، ويمكن أن تؤدي المراقبة المستمرة إلى التدخل في الوقت المناسب وتقليل احتمالية حدوث انتكاسات خطيرة. كما أنه يضمن حصول الأفراد على الرعاية المناسبة في الوقت المناسب. (Ford, 2021)، (الأحمد، 2024)، (مصطفى، 2024).

رابعاً: الذكاء الاصطناعي في الإرشاد النفسي في أوقات الأزمات والكوارث:

يُسهّم الذكاء الاصطناعي بشكل متزايد في تقديم الدعم والإرشاد النفسي في أوقات الأزمات والكوارث، حيث يمكن استخدام تقنياته المتقدمة لتقديم مساعدة فورية وفعالة على نطاق واسع. تتنوع أدوار الذكاء الاصطناعي في هذا المجال كالتالي:

1. دعم الصحة النفسية الطارئة:

خلال الأزمات والكوارث، يعاني العديد من الأفراد من ضغوط نفسية شديدة نتيجة الأحداث المؤلمة. تقدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مثل المحادثات التفاعلية الفورية المعتمدة على تقنيات معالجة اللغة الطبيعية، دعماً نفسياً أولياً للمستخدمين. يمكن لهذه التطبيقات، مثل Pi AI و Replika و Woebot، تقديم دعم فوري عبر المحادثات النصية، مما يساعد الأشخاص على التنفيس الانفعالي وتخفيف القلق، والحصول على استجابات فورية تتسم بالسرية والخصوصية، كذلك يعمل تطبيق Woebot على تقنيات العلاج السلوكي المعرفي (CBT) وبهدف التعامل مع مشاعرهم وأفكارهم السلبية وتقديم خطط علاجية فردية. كما يستخدم تطبيق openAI Oi لتقديم حلول مبتكرة للمشكلات المعقدة ويحاكي تطبيق الواقع الافتراضي (VR) الواقع الفعلي لدعم فنية التحصين التدريجي، كما يساعد تطبيق Headspace or Calm على الاسترخاء.

2. تقييم الاحتياجات النفسية السريعة:

يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات الأشخاص المتأثرين بالكوارث لتقييم احتياجاتهم النفسية بشكل سريع وفعال. كتطبيق خوارزميات التصنيف OpenAI's ChatGP أو Copy.ai و Zoho People. وعلى سبيل المثال، يمكن لتحليل البيانات الضخمة (Big Data) من وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات الصحية تحديد مستوى القلق الجماعي أو انتشار الأعراض النفسية. يمكن لخوارزميات التعلم الآلي أيضاً الكشف عن الأشخاص الأكثر عرضة للضغوط النفسية، مما يساعد في توجيه فرق الدعم النفسي إلى الفئات الأكثر احتياجاً.

3. تطبيقات التشخيص التنبؤي:

من خلال الاستفادة من التحليلات التنبؤية، يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد الأفراد المعرضين للخطر مبكراً واقتراح التدخلات قبل تصاعد المشكلات في حالات الكوارث من خلال تطبيق Zoho People.

كما يساعد الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالتداعيات النفسية المحتملة عبر تطبيقات التشخيص التنبؤي، التي تعتمد على تحليل البيانات المتعلقة بتاريخ الأزمات السابقة أو حتى سجلات صحية إلكترونية للأفراد. تُستخدم خوارزميات التصنيف للتنبؤ باضطرابات نفسية مثل اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) في الأفراد المتعرضين للكارثة، وتطبيق Apple Watch و Fitbit و Embrace by Empatica، مما يتيح التدخل المبكر وتقليل حدة الأعراض النفسية.

4. تقديم المعلومات والمصادر:

أثناء الأزمات، يمكن للذكاء الاصطناعي توفير موارد تعليمية ومعلومات نفسية موثوقة للأشخاص المتأثرين، كتطبيق Zoho People أو Workday والذي يعمل على تحليل بياناتهم من خلال نقاط القوة والضعف ووضعهم في الأدوار المناسبة لهم، مما يساعدهم على التعامل بشكل أفضل مع الصدمات النفسية. تُقدّم أنظمة الذكاء الاصطناعي مقالات ومقاطع فيديو إرشادية للأشخاص من خلال تطبيق OpenAI's ChatGPT أو Copy.ai، موفرة معلومات شاملة حول كيفية التعامل مع اضطراب ما بعد الصدمة ومواجهة الضغوط النفسية الحادة. (Ford, 2021) (Bickmore, et al., 2021) (Ainoo, 2024) (Petracek, 2024)

التحديات والأخلاقيات:

رغم فعالية الذكاء الاصطناعي في دعم الصحة النفسية خلال الأزمات، تبرز تحديات أخلاقية تتعلق بخصوصية البيانات وفعالية التدخلات الآلية مقارنةً بالتفاعل الإنساني المباشر. كما أن هذه الأدوات قد لا تكون قادرة على التعاطف الإنساني المطلوب في بعض الحالات الحرجة. (Ainoo, 2024)

الدراسات السابقة

أولاً: دراسات تناولت المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين:

- دراسة العطوي (2006) هدفت إلى استقصاء مدى امتلاك الموجهين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات، طبقت الدراسة على عينة بلغت (601) مرشداً ومرشدة في مدارس محافظة تبوك، وقام الباحث بإعداد مقياس لقياس مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع الأزمات، وقد أشارت النتائج إلى انخفاض مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين التربويين، ووجود فروق دالة

في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لصالح الإناث والموجهين أصحاب الخبرة الطويلة في مجال الإرشاد.

- دراسة سالتير (Salter, 2010) هدفت إلى التحقق من مدى امتلاك المرشد المدرسي لمهارات إرشاد الأزمات، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (22) مرشد ومرشدة، قام الباحث بإعداد مقياس للمهارات الإرشادية في إدارة الأزمات لدى المرشد المدرسي، توصلت الدراسة أن الموجهين المدرسيين يتمتعون بمهارات إرشادية عالية في إدارة الأزمات ولا توجد فروق دالة في مستوى امتلاك المرشد لمهارات التعامل مع الأزمات تبعاً لمتغير الجنس.
- دراسة دوبر (Dupre, 2012) هدفت الدراسة إلى التعرف على خبرات الموجهين المدرسيين في التعامل مع الأزمات، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (13) مرشداً، استخدمت الدراسة مقياس امتلاك الموجهين للخبرات المهنية الإرشادية في التعامل مع الأزمات، أشارت النتائج أن مستوى خبرات الموجهين المهنيين في التعامل مع الأزمات كانت مرتفعة.
- دراسة الصرايرة (2012) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى تفعيل الموجهين التربويين لإرشاد الأزمات من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر المديرين، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (200) مرشداً و (200) مديراً، واستعانت الدراسة بمقياس مستوى تفعيل الموجهين التربويين لإرشاد الأزمات من إعداد الباحث، وأشارت النتائج إلى تباين مستوى تفعيل الموجهين التربويين لإرشاد الأزمات بين الموجهين والمديرين، حيث بلغ مستوى تقدير تفعيل الموجهين التربويين لإرشاد الأزمات درجة متوسطة من وجهة نظر الموجهين، في حين بلغ مستوى تقدير تفعيل الموجهين التربويين لإرشاد الأزمات درجة منخفضة من وجهة نظر المديرين.
- دراسة نبهان (2015) والتي هدفت إلى التعرف على مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظة غزة، تمثلت عينة الدراسة من (141) مرشداً ومرشدة، واستخدم الباحث مقياس المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات المدرسية، وحُلِّصَت النتائج إلى أن مستوى مهارات التعامل مع الأزمات المدرسية بلغ درجة منخفضة لدى الموجهين التربويين، وعدم وجود فروق دالة في مستوى امتلاك المرشد لمهارات التعامل مع الأزمات تبعاً لمتغير الجنس والتخصص والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

- دراسة الخوالدة ووطنوس (2017) وقد هدفت إلى تحديد درجة امتلاك الموجهين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات، بلغ عدد عينة الدراسة (205) طالباً وطالبة من طلبه مرحلة البكالوريوس والماجستير في الإرشاد النفسي بالجامعة الأردنية، واستخدم مقياس مهارات إرشاد الأزمات من إعداد الباحثين، وَخَلَصَتْ الدراسة إلى أن مستوى امتلاك الموجهين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات منخفضاً، وعدم وجود فروق دالة تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة لصالح طلبه مرحلة الماجستير عن طلبه مرحلة البكالوريوس في مهارات إرشاد الأزمات.
- دراسة دافيس (Davis, 2018) والتي هدفت إلى التعرف على خبرة الموجهين الطلابيين في التعامل مع الأزمات لدى الطلاب الذين يعانون من أزمات مرضية ومدى تمتعهم بمهارات التعامل مع الأزمات، بلغت عينة الدراسة (15) مرشداً طلابياً، طُبِّقَ مقياس التعامل مع الأزمة المرضية من إعداد الباحث، أشارت النتائج إلى تدني مستوى خبرات الموجهين في التعامل مع الأزمات المرضية لدى الطلاب سواء على مستوى التخطيط والتدريب ومهارات التدخل الإرشادية، كما أوصت الدراسة بتعزيز الاستراتيجيات المقدمة للتدريب وتوفير تدخلات إرشادية علاجية أكثر فعالية لدى الموجهين الطلابيين.
- دراسة الجمعان (2018) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، تكونت عينة الدراسة من (150) مرشداً ومرشدة في العراق، تم استخدام مقياس المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات من إعداد الباحث، توصلت الدراسة أن مستوى المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بلغ درجة متوسطة لدى الموجهين التربويين، وتوجد فروق دالة في مستوى التعامل مع الأزمات تعزى لمتغير الخبرة وعدم وجود فروق دالة تعزى لمتغير الجنس.
- دراسة روياكسيا وجونبو (Ruixia, Junbo, 2020) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل نظري لعدد من الأبحاث حول الدور الذي يلعبه الموجهين الجامعيين في تحديد الاضطرابات النفسية لطلاب الجامعات والتدخل فيها، وهدفت إلى إنشاء نظام فعال للتدخل في الأزمات النفسية للطلاب، واستكشاف طرق تدخل الطلاب في الأزمات النفسية. وذلك من خلال اتباع منهج المراجعة النظرية لتلك الطرق والأساليب، وذلك من مبدأ ازدياد عدد الطلاب في الجامعات وارتفاع معدل الأزمات النفسية لديهم، ووجدت الدراسة أن التطبيق العقلاني للمبادئ النفسية يمكن أن يُحسِّن بشكل فعال من قدرة الموجهين

على العمل في التدخل في الأزمات النفسية، ويمنع ويقلل من حدوث الأزمات النفسية لطلاب الجامعات، ويضمن التطور الصحي لهم.

• دراسة الكساسية (2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى امتلاك الموجهين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات وعلاقتها بالكفاءة الذاتية والمسؤولية الاجتماعية، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (149) مرشداً ومرشدة في محافظة الكرك، قام الباحث بإعداد مقياس مهارات التعامل مع الأزمات ومقياس الكفاءة الذاتية ومقياس المسؤولية الاجتماعية، وأظهرت النتائج أن مستوى المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بلغ درجة مرتفعة لدى الموجهين التربويين، ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين مستوى امتلاك الموجهين لتعامل مع الأزمات وبين كل من الكفاءة الذاتية والمسؤولية الاجتماعية وعدم وجود فروق دالة في مستوى امتلاك المرشد لمهارات التعامل مع الأزمات تبعاً لمتغير الجنس وسنوات الخبرة ووجود فروق تبعاً للمؤهل العلمي لصالح حملة الدكتوراه والماجستير على حساب البكالوريوس.

• دراسة يو (2023, yu) هدفت الدراسة إلى استيضاح دور المرشد الجامعي في مواجهة الأزمات التي يتعرض لها الطلاب، وبالتحديد الأزمات ذات الطابع الصحي كالتعرض للأوبئة (السايس وأنفلونزا الطيور وكورونا كوفيد-19) وما يترتب عليها من آثار نفسية على الطلاب، وتوجيه المسار الصحيح في التعامل مع الأزمات لدى الموجهين. بلغت عينة الدراسة (12) مرشداً و (7) من موظفي الإدارة الجامعية، طُبِّقَ عليهم استبانة تقيس درجة التأزر المعلوماتي والتأزر العاطفي لإدارة الأزمات والمقابلات الشخصية، وَخَلَّصَتْ الدراسة إلى أن المرشدين يحتاجون إلى تحسين جودتهم وتعزيز مهاراتهم المهنية، وإثبات مزايا دورهم في التأزر المركزي من جمع المعلومات وتحليلها ونقلها، كما أنهم بحاجة إلى تعزيز معرفتهم العاطفية والتواصل الفعال والدعم النفسي لتعزيز وظيفة التأزر المركزي العاطفي وينبغي أن تتحسن قدرتهم على التنسيق والتعاون مع الإدارات الأخرى لضمان وظيفة "التأزر المركزي المعلوماتي من خلال بناء فريق المستشار.

ثانياً: دراسات تناولت البرامج التدريبية والإرشادية في التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين:

• دراسة ليتل وآخرون (2005, Little, & etal) هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر برنامج تدريبي قائم على المهارات مثل SCTM في تحسين مهارات الموجهين الطلابيين المتعلقة بالتقييمات الذاتية الدقيقة لمهارات الاستشارة وتحسين التعقيد المعرفي في إدارة الأزمات، أجريت الدراسة على عينة مكونة من

(40) مرشداً وُزَّعُوا لمجموعتين، تجريبية وعدد أفرادها 20 مرشداً وضابطة وعدد أفرادها 20 مرشداً من مدارس المنطقة، ولأغراض الدراسة تم إعداد مقياس التقييمات الذاتية والتعقيد المعرفي وبرنامج تدريبي من إعداد الباحثين، وتوصلت النتائج إلى وجود فروق إحصائية دالة لصالح المجموعة التجريبية في تحسن مستوى المهارات الإرشادية وأن التدريب القائم على المهارات يحسن مهارات الاستشارة والتعقيد المعرفي لدى الموجهين.

• دراسة الهواري (2007) والتي هدفت إلى بناء مشروع برنامج تدريبي سلوكي لتطوير مهارات الموجهين التربويين وقياس أثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن وتكونت عينة الدراسة من (24) مرشداً ومرشدة، تم توزيعهم عشوائياً على مجموعتين، تجريبية وعددها (12) وضابطة وعددها (12) وقامت الباحثة بإعداد مقياس المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات وبرنامج تدريبي سلوكي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دلالة إحصائية بين أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين لصالح أفراد المجموعة التجريبية تعزى للبرنامج التدريبي وعدم وجود فروق دلالة تعزى للجنس والخبرة والتخصص في مستوى المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، ووجود فروق لصالح أفراد المجموعة التجريبية على قياس المتابعة.

• دراسة دافينبورت (Davenport, 2015) هدفت الدراسة إلى التحقق من فاعلية برنامج تدريبي لتدخلات في مواجهه الأزمات لدى الموجهين المدرسين، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (37) مرشداً وزعوا لمجموعتين، تجريبية وعدد أفرادها 16 مرشداً، وضابطة وعدد أفرادها 21 مرشداً، استخدمت الدراسة مقياس المرونة الكفاءة الذاتية لمهارات تدخلات إرشاد الأزمات وبرنامج تدريبي من إعداد الباحث، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الأداء على مقياس الكفاءة الذاتية لإرشاد الأزمات والمرونة تعزى للمجموعة التجريبية. واستمرار فعالية البرنامج التدريبي في فترة المتابعة.

• دراسة درايس (Dries, 2016) وقد هدفت إلى قياس أثر تدريب برنامج لتدخلات الأزمات وعلاقته بالوقاية من الأزمات ومهارات الاستجابة للأزمات المختلفة التي يتعرض لها الطلاب في المدرسة والكفاءة الذاتية لدى الأخصائيين النفسيين التربويين، شملت عينة الدراسة (25) إحصائياً، استخدمت الدراسة مقياس الكفاءة الذاتية والمعرفية في الاستجابة للأزمات والبرنامج التدريبي من إعداد الباحث، أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة بين في التدريب والمعرفة ذات الصلة بالأزمة في مجالي

الوقاية والتدخل، وارتفاع مستوى التعامل مع الأزمات والخبرة والكفاءة الذاتية المدركة لدى المشاركين في البرنامج التدريبي.

• دراسة لي وآخرون (Lee & etal, 2017) هدفت الدراسة إلى التحقق من فاعلية برنامج تدريب الإسعافات الأولية النفسية القائمة على المحاكاة التفاعلية التعليمية (PFA) استنادًا إلى النموذج القائم على الكفاءة لدى الموجهين الطلابيين، شارك في الدراسة (37) مرشداً طلابياً في مقاطعة جيونجبوك بكوريا الجنوبية، تم إعداد برنامج تدريبي ومقاييس تناسب أهداف الدراسة، وتوصلت النتائج إلى وجود فروق بين القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي مما يشير إلى فاعلية البرنامج التدريبي القائم على الإسعافات الأولية النفسية القائمة على المحاكاة التعليمية (PFA) استنادًا إلى النموذج القائم على الكفاءة لدى الموجهين الطلابيين، حيث أن التدريب على (PFA) أدى إلى تحسن بشكل كبير بمعرفة مستشاري المدارس حول المساعدة النفسية، والكفاءة المتصورة في مهارة (PFA) والاستعداد والثقة المتصورين لتقديم المساعدة النفسية للكوارث والأزمات المستقبلية لدى الطلاب، واستمرار فاعلية البرنامج التدريبي في فترة المتابعة.

• دراسة الوحوش (2020) هدفت الدراسة إلى التحقق من فاعلية برنامج تدريبي في إكساب الموجهين التربويين مهارات التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث، بلغت عين الدراسة (30) مرشداً ومرشدة، فُسِّمُوا لمجموعتين، تجريبية وعدد أفرادها 15 مرشداً ومرشدة، وضابطة وعدد أفرادها 15 مرشداً ومرشدة من مدارس محافظات جنوب الأردن، استعانت الدراسة بمقياس مهارات التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث وبرنامج تدريبي من إعداد الباحث. وتوصلت النتائج إلى وجود فروق دالة بين متوسط أداء المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث لصالح المجموعة التجريبية، وجود فروق دالة بين التطبيقين (البعدي والتتبعي) لصالح التتبعي لأفراد المجموعة التجريبية.

• دراسة مولي (Molli, 2022) والتي هدفت إلى مراجعة 10 دراسات علمية تناولت التحقق من فاعلية برامج المحادثة القائمة على الذكاء الاصطناعي لدعم الصحة النفسية لدى المتضررين عقب جائحة كورونا، والبحث عن فاعلية هذه الروبوتات في العلاج والاستشارة والتدخلات المساعدة الذاتية. وذلك من خلال تحليل ومراجعة الدراسات التجريبية والتجارب السريرية التي تركز على نتائج تفاعلات روبوتات الدردشة، مثل رضا المستخدم وتقليل الأعراض والالتزام بالعلاج، وأشارت نتائج المراجعة

على الفوائد المحتملة لروبوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي في سد الفجوة في خدمات الصحة النفسية بسبب نقص المهنيين والطلب المتزايد على رعاية الصحة النفسية، ومع ذلك تسلط الدراسة الضوء على الاعتبارات الأخلاقية والتحديات المتعلقة بالموثوقية والخصوصية وخطر التشخيص الخاطئ المرتبط بالحلول القائمة على الذكاء الاصطناعي. تشير النتائج إلى أنه على الرغم من أن روبوتات الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي تعد أداة جذابة وواعدة، إلا أن حدودها، وخاصة في المواقف الحرجة مثل الأزمات، تحتاج إلى معالجة من خلال المزيد من التطوير والتعاون البشري.

● دراسة كاستيلو (Castillo & etal, 2023) هدفت الدراسة إلى تحديد مدى فاعلية دورة تدريبية معتمدة في برنامج CACREP على تدريب الموجهين على التعامل مع الأزمة أثناء الجلسة العلاجية ورفع مستوى كفاءتهم الذاتية في تقديم الاستشارات أثناء الأزمة لدى العملاء، بلغت عينة الدراسة (8) مرشدين منهم (6 أُنث و 2 ذكور)، اعتمدت الدراسة على طريقة التحليل السردى لإدارة الأزمات وممارسة الرعاية الذاتية والخصائص الشخصية. أشارت النتائج إلى أن تعرض المشاركين المتدربين للأزمة في الجلسة الاستشارية التدريبية أظهر زيادة في القدرة المتصورة على الإدارة الفعالة وتنفيذ الخطة العلاجية والعمل مع العميل الذي يعاني من أزمة، كما أعرب المشاركون عن تأثير إيجابي على الكفاءة الذاتية للاستشارة في الأزمات ورفع مستوى مهاراتهم الشخصية والإرشادية، واستمرار فاعلية البرنامج التدريبي في فترة المتابعة.

● دراسة ون وين (Eun & Yun, 2024) والتي هدفت إلى التحقق من فاعلية برنامج تدريبي قائم على المحاكاة التفاعلية التعليمية (PFA) لرفع مستوى الإسعافات الأولية النفسية لدى الممرضات ثناء الكوارث والأزمات، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (58) ممرضة نفسية، وزعوا على مجموعتين، تجريبية وعددها (30) وضابطة وعددها (28) استعانت الدراسة بأداة الكفاءة الأساسية للاستجابة للكوارث ومقياس القدرة على حل المشكلات ومقياس القدرة على القيادة الذاتية والبرنامج التدريبي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دلالة إحصائية بين أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح التجريبية في رفع مستوى الكفاءة الأساسية للاستجابة للكوارث والقدرة على حل المشكلات وعلى القيادة الذاتية، أي ارفع قدرة واستعداد الممرضات على مواجهه الكوارث.

التعقيب على الدراسات السابقة

1. نلاحظ من العرض السابق للدراسات السابقة أن هناك عددا من الدراسات التي أشارت إلى تدني مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين كدراسة كل من العطوي (2006) والصريرة (2012) ونبهان (2015) والخوالدة وطنوس (2017) ودافيس (Davis, 2018) ومونيق وومر (2022), (Monique & Werner) ويو (yu, 2023). الأمر الذي يستدعي إجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بالتدخل والمعالجة وذلك من خلال تقديم برنامج تدريبي يعمل على تنمية ورفع مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين.
2. ندرة الدراسات المحلية التي تناولت مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين تحديداً، فلم تجد الباحثة سوى دراسة العطوي (2006)، وهذا يستدعي إيلاء هذا الموضوع مزيداً من الاهتمام، وتجنب التقصير تجاهه، خاصة في ظل الأحداث الراهنة وما لحقها من أزمات وأوبئة صحية وطبيعية، تستدعي التركيز على مهارات الموجهين الطلابيين في التعامل مع الأزمات، والعمل على إجراء المزيد من الدراسات حوله.
3. ندرة الدراسات المحلية والعربية التي تناولت فاعلية وأثر البرامج التدريبية في تنمية مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين، فحسب علم الباحثة لم تجد سوى دراسة الهواري (2007) والوحوش (2020)، وبالمقابل نجد اهتمام وفرة من الدراسات الأجنبية التي تناولت هذا الجانب.
4. ندرة الدراسات المحلية والعربية التي تناولت فاعلية وأثر البرامج التدريبية قائمة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين، فحسب علم الباحثة لم تجد سوى دراسة لي وآخرون (Lee & etal , 2017) ودراسة مولي (Molli, 2022) دراسة ون وين (Eun & Yun, 2024).
5. اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث إعداد مقياس للتعامل مع الأزمات وبرنامج تدريبي خاص بها.
6. ومن حيث أفراد عينة الدراسة الذين طُبِّقَ عليهم البرنامج التدريبي، فقد شملت هذه الدراسة الذكور والإناث من مرشدين ومرشدات، فهي تتفق مع دراسة كل من الهواري (2007) والوحوش (2020) وكاستيلو (Castillo & etal, 2023).

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة الحالية المنهج شبه التجريبي القائم على المجموعة الواحدة، وفيه تتلقى المجموعة التجريبية البرنامج التدريبي، ثم تُقارن نتائج القياس القبلي والبعدي لدى هذه المجموعة التجريبية، وذلك بقصد الكشف عن فاعلية البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين.

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموجهين الطلابيين والموجهات الطالبات في مدارس التعليم العام التابعة لمنطقة الدمام في المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (384) منهم (241) موجهاً و(143) موجهة حسب آخر إحصائية صادرة من إدارة التخطيط بإدارة تعليم الدمام لعام (1445هـ-2023).

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة في مرحلتها الأولى من (145) فرداً منهم (71) موجهاً طلابياً و(74) موجهة طلابية بالمدارس الحكومية بمدينة الدمام، وقد تم تحديد (24) فرداً منهم (10) موجهاً طلابياً و(12) موجهة طلابية حصلوا على أقل الدرجات على مقياس مهارات التعامل مع الأزمات، أخذتهم الباحثة بمجملهم كعينة تجريبية لدراساتها.

والجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة التجريبية حسب الجنس والتخصص وسنوات الخبرة.

جدول (1): يبين توزيع عينة الدراسة التجريبية حسب الجنس والتخصص وسنوات الخبرة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	الموجهين	10	45.45
	الموجهات	12	54.55
	المجموع	22	100
التخصص	علم نفس وعلم اجتماع وإرشاد طلابي	7	31.82
	دراسات إسلامية	5	22.73
	علوم ورياضيات	4	18.18
	لغة عربية	4	18.18
	لغة إنجليزية	2	9.09
	المجموع	22	100

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
سنوات الخبرة في الإرشاد الطلابي	من 1-5 سنوات	11	50
	من 6-14 سنة فأكثر	11	50
	المجموع	22	100

كما قامت الباحثة بتطبيق الاختبار القبلي على المجموعتين (موجهين وموجهات) قبل البدء بتطبيق البرنامج التدريبي الإرشادي وذلك للتأكد من تكافؤ المجموعتين في مقياس مهارات التعامل مع الأزمات، من خلال استخدام (اختبار مان ويتني)، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (2): يبين الفروق بين الموجهين والموجهات في القياس القبلي لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات باستخدام اختبار مان ويتني (Mann-Whitney U Test) (U)

البُعد	الجنس	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة U	قيمة Z	مستوى الدلالة
البُعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات	الموجهين	10	12.95	129.5	45.50	0.96-	0.346
	الموجهات	12	10.29	123.5			
البُعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات	الموجهين	10	12.00	120.0	55.0	0.34-	0.771
	الموجهات	12	11.08	133.0			
البُعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات	الموجهين	10	12.85	128.5	46.50	0.90-	0.381
	الموجهات	12	10.38	124.5			
الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات	الموجهين	10	13.30	133.0	42.0	1.20-	0.254
	الموجهات	12	10.00	120.0			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، ** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات أو أي بُعد من أبعاده بين متوسطي رتب مجموعة الموجهين وبين متوسطي رتب مجموعة الموجهات حيث كانت جميع مستويات الدلالة لقيم (Z) أكبر من (0.05) أي أنه يوجد تكافؤ بين الموجهين والموجهات في المجموعة التجريبية وفي القياس القبلي لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات، والجدول التالي يوضح تقارب المتوسطات الحسابية لكل من المجموعتين في العينة التجريبية.

جدول (3): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الموجهين والمرشدين للعينة التجريبية في القياس القبلي لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	البُعد
0.29	2.50	الموجهين	البُعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات
0.34	2.38	الموجهات	
0.23	2.58	الموجهين	البُعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات
0.18	2.57	الموجهات	
0.25	2.39	الموجهين	البُعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات
0.22	2.27	الموجهات	
0.18	2.46	الموجهين	الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات
0.13	2.37	الموجهات	

ويتضح من الجدول السابق تقارب المتوسطات الحسابية لكل من مجموعة الموجهين ومجموعة الموجهات للعينة التجريبية في القياس القبلي.

أدوات الدراسة

1. مقياس مهارات التعامل مع الأزمات:

قامت الباحثة بإعداد هذا المقياس، وقد اتبعت الباحثة الخطوات التالية لإعداده وهي:

- إجراء مسح لعدد من المقاييس التي تقيس مهارات التعامل مع الأزمات منها، كمقياس العطوي (2006) والخوالدة وطنوس (2017) والجمعان (2018) والوحوش (2020) والكساسة (2022).

- بعد اطلاع الباحثة على الإطار النظري والاستفادة من المقاييس السابقة، قامت بإعداد مقياس يتناسب مع أهداف الدراسة وله ثلاثة أبعاد (تصنيف إرشاد الأزمات، الاستعداد لإرشاد الأزمات، تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات) وبلغت عدد عبارات المقياس في صورته الأولية من (98) عبارة. اعتمدت الباحثة في تحديدها لنمط الاستجابة لعبارات الاستبانة على طريقة ليكرت الخماسي للخيارات (تنطبق بشدة - تنطبق - متردد - لا تنطبق - لا تنطبق بشدة)، وتم إعطاء التدرج الرقمي لتلك التقديرات (0،1،2،3،4) تدل الدرجات المرتفعة على مهارات تعامل مرتفع مع الأزمات، بينما تدل الدرجات المنخفضة على مهارات تعامل منخفض مع الأزمات.

صدق الأداة:

للتأكد من صدق الأداة قامت الباحثة بالإجراءات التالية:

أ. **الصدق الظاهري (صدق المحكمين)¹**: عرضت الباحثة المقياس بصورته الأولية على (9) من المحكمين المختصين في مجال الإرشاد النفسي والصحة النفسية في عدد من الجامعات السعودية والعربية المختلفة، وذلك بهدف الوقوف على آرائهم حول عبارات المقياس ومدى مناسبتها لأهداف الدراسة ووضوحها وسلامتها اللغوية. وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض العبارات التي أشاروا إلى تعديلها، كما تم استبعاد (2) عبارات حصلت على نسبة موافقة أقل من 80 %، وأبقت الباحثة على العبارات التي تراوحت نسب الموافقة عليها من قبل المحكمين ما بين (80 - 100 %) وبذلك يصبح عدد العبارات الموافق عليها من قبل المحكمين (44) عبارة.

ب. **صدق المقارنة الطرفية**: قامت الباحثة بترتيب درجات أفراد العينة الاستطلاعية المكونة من (20) موجهة طلابية) على مقياس مهارات التعامل مع الأزمات، ترتيباً تنازلياً وتم حساب قيمة (Z) لدلالة الفروق بين الأرياعي الأعلى والأرياعي الأدنى باستخدام اختبار مان ويتني (U)، وكانت قيمة Z (-3.62) وهي قيمة دالة عند مستوى (0,01).

ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات الأداة، قامت الباحثة بالإجراءات التالية:

أ. **التجزئة النصفية**: تم حساب معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية على مقياس مهارات التعامل مع الأزمات، على العينة الاستطلاعية المكونة من (20) موجهة طلابية)، بطريقة سبيرمان وبراون، وقد بلغت (0,98) وهو دال عند مستوى (0,1).

¹ أسماء السادة المحكمين:

1. أ د / ربيع شعبان عبدالعليم – أستاذ الصحة النفسية بجامعة الأزهر بمصر.
2. أ د / حسام محمود زكي – أستاذ التوجيه والإرشاد النفسي بجامعة المنيا بمصر.
3. أ د / فهد عبد الله الربيعية – أستاذ الصحة النفسية بجامعة الملك سعود بالسعودية.
4. أ د / عبد الحفيظ المقدم – أستاذ التوجيه والإرشاد النفسي بجامعة نايف الأمنية بالسعودية.
5. أ د / عبد الرحمن عبد الجهني – أستاذ الإرشاد النفسي بجامعة الملك الطائف بالسعودية.
6. أ د / محمد جعفر جمل الليل – أستاذ التوجيه والإرشاد النفسي بجامعة الخليج العربي بالبحرين.
7. أ د / هشام محمد مخيمر – أستاذ التوجيه والإرشاد النفسي بجامعة أم القرى بالسعودية.
8. أ د / شادي رشيد المساعدة – أستاذ أمن المعلومات السيبراني بجامعة الإسراء بالأردن.
9. أ د / محمد عطا عثمان أحمد – أستاذ الذكاء الاصطناعي بجامعة الأقصر بمصر.

ب. معادلة الفا كرونباخ: تم حساب معامل الفا لجميع بنود المقياس، وقد بلغت (0,96) وهو دال عند مستوى (1.، .).

2. البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

الأساس النظري للبرنامج: تشكل النظرية المعرفية السلوكية ومبادئها واستراتيجياتها الأساس النظري للبرنامج التدريبي في هذه الدراسة، كما أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي شهدت ازدهاراً وأصبح الخطاب متزايداً حول سبل الاستفادة من هذه التطبيقات المختلفة من خلال التأكيد على النهج الإنساني في نشر تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإرشاد والعلاج النفسي، من منطلق تعزيز التنمية المستدامة بين الإنسان والآلة في الحياة والعلم والعمل.

تحديد الأهداف: يسعى البرنامج إلى الأهداف التالية:

- أهداف عامة: يهدف البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى تنمية مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين والموجهات الطلابيات.
- أهداف خاصة:

1. أن يتعرف الموجهين الطلابيين والموجهات الطلابيات على مفهوم الأزمة وأسبابها وأنواعها ومراحلها وآثارها.
2. أن يتعرف الموجهين الطلابيين والموجهات الطلابيات على مفهوم اضطراب ما بعد الصدمة وأعراضه وأسبابه ومراحله والعوامل المؤثرة فيه ودور الإرشاد المعرفي السلوكي في التغلب عليه.
3. أن يتعرف الموجهين الطلابيين والموجهات الطلابيات على دورهم في تشكيل فرق إدارة الأزمات وتنفيذ خطة إدارة الأزمات.
4. أن يكتسبوا مهارة حصر الحالات وتصنيفها حسب درجة التأثير من الأزمة.
5. أن يكتسبوا مهارة إعداد النشرات والمحاضرات الندوات العلمية والدورات التدريبية لمواجهة الأزمات.
6. أن يلموا بالمفاهيم الأساسية في استمارة دراسة الحالة لطالب/ة متأثر بالأزمة والتدريب على إعدادها.

7. أن يتدربوا على تنفيذ فنيات المقابلة الإرشادية كطرح الأسئلة والمواجهة والإنصات وإعادة الصياغة وعكس المشاعر والتفسير مع تطبيقات عملية لها.
8. أن يتدربوا على بعض أساليب الإرشاد النفسي (التدخلات الإرشادية) في إرشاد الأزمات مع تطبيقات عملية لها.
9. أن يوظفوا تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات وحصص الحالات وفنيات المقابلة الإرشادية والأساليب والتدخلات الإرشادية.

تنفيذ البرنامج: تم تنفيذ البرنامج التدريبي الإرشادي على مدى خمسة أسابيع، بواقع ثلاث جلسات أسبوعية وقد بلغت (14) جلسة، قدمت بشكل حضوري ومباشر للموجهات الطالبات في مقر التدريب بإدارة تعليم البنات، وبالنسبة للموجهين الطالبين قدم لهم البرنامج التدريبي الإرشادي عبر تطبيق Zoom.

محتوى البرنامج: يشتمل على الأساليب المعرفية والانفعالية والسلوكية كالمحاضرة والمناقشة الجماعية وإعادة البناء المعرفي والحوار الذاتي والاسترخاء والتحصين التدريجي بالواقع وبالتخييل وحل المشكلة وإيجاد البدائل والتنفيس الانفعالي والنمذجة ولعب الأدوار والتعزيز والواجبات المنزلية ومجموعة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي. استخدمت الباحثة خلال الجلسات عدد من الفنيات المعرفية السلوكية وهي كما يلي:

- المحاضرة: عبارة عن شرح مبسط من قبل الباحث، يتناول فيه بعض المعلومات عن المشكلات التي يعاني منها المبحوثين من حيث الأسباب والمظاهر والآثار.
- المناقشة الجماعية: وهي أسلوب تفاعلي بين الباحث والمبحوثين، حول المادة العلمية المقدمة بهدف إيضاح بعض الجوانب التي لم تفهم وما هو السبب من وراء تقديمها وهي تساعد على التحوار وتبادل الرأي والخروج من دائرة التمرکز حول الذات إلى دائرة الجماعة.
- إعادة البناء المعرفي: تهدف هذه الفنية إلى إحلال أفكار ومشاعر إيجابية محل الأفكار والمشاعر السلبية، وتبدأ بتحديد أنماط التفكير غير العقلاني المسئول عن الاضطراب ثم مساعدة المبحوث على مواجهه هذه الأفكار ثم تبني أفكار معرفية عقلانية، تساعد على توجيه سلوكه وانفعالاته.

- الحوار الذاتي: وهو عبارة عن حديث الفرد الداخلي مع نفسه حول الأحداث والمواقف التي يتعرض لها في حياته اليومية، فالحديث السلبي يؤدي إلى حدوث سوء التوافق، تعمل هذه الفنية على إتاحة الفرصة للعميل على تسجيل معتقداته وأفكاره السلبية وتقييمه لذاته على استنارة الأفكار الخاطئة مما يساعده على دحض هذه الأفكار ويسجل تنفيذها لها.
- الاسترخاء: تقوم هذه الفنية على أساس أن الاسترخاء يعمل كاستجابة مضادة للانفعالات التي يتعرض لها المفحوص، فممارسة تدريبات الاسترخاء تساعد على تخفيف مستوى الاستثارة الفسيولوجية، والذي ينعكس بدوره على النواحي المعرفية والانفعالية بشكل إيجابي.
- التحصين التدريجي بالواقع وبالتخييل: محو المخاوف المرضية أو القلق عن طريق إحداث استجابات بديلة لها في المواقف التي تستجرها، وإزالة الاستجابة المرضية (الخوف أو القلق) تدريجياً من خلال استبدالها بسلوك آخر معارض للسلوك المرضي عند ظهور الموضوعات المرتبطة به ويستخدم أسلوب التطمين التدريجي بطريقة واقعية أو متخيلة.
- التدريب على حل المشكلات: وهو استخدام المفحوص المعلومات والمعارف التي سبق أن تعلمها والمهارات التي اكتسبها في التغلب على الموقف المشكل والتعامل مع المشكلات، وإيجاد حلول لها في حال مواجهتها.
- النمذجة: تقوم هذه الفنية على ملاحظة نماذج مباشرة للسلوك المراد اكتسابه للمفحوص، فهو يفيد في بناء سلوكيات مرغوبة جديدة وتعديل سلوكيات غير مرغوبة، وتكون هذه النماذج حية أو مصورة.
- لعب الأدوار: تقوم من خلال تمثيل أدوار معينة، وتهدف هذه الفنية التدريب على مواجهة المواقف والأحداث غير التوافقية التي تتولد لدى المفحوص عن طريق الأشخاص الآخرين أثناء العلاقات المباشرة معهم، مما يؤدي إلى كف السلوك الانسحابي.
- التعزيز: تقوم هذه الفنية من خلال تقديم التعزيز المادي والمعنوي بعد قيام المفحوص بالسلوك المطلوب واستمرارهم فيه، فهو الإجراء الذي يؤدي فيه حدوث السلوك إلى توابع إيجابية أو إزالة توابع سلبية.

- التنفيس الانفعالي: عملية تفرغ للحمولة النفسية، هو إجراء هام في عملية الإرشاد النفسي. حيث إن من أهم وسائل التنفيس الانفعالي هو أن يتيح المرشد لطلابي للطلاب المتأثر بأزمة الفرصة لتفريغ ما بداخله عن طريق الكلام والتعبير عن كل مشاعره دون قيود، وتركه لتخبره بإحباطاته وصراعاته، وحاجاته ومخاوفه بأشكاله المختلفة.
 - الواجبات المنزلية: تقوم على فكرة تكليف المفحوص ببعض الواجبات المنزلية، بعد الانتهاء من كل جلسة، فالمهارات التي تعلمها المفحوص داخل الجلسة لا بد له من التدريب عليها في الحياة الواقعية.
- كما استخدمت الباحثة عدداً من تطبيقات الذكاء الاصطناعي منها:**
- تطبيق خوارزميات تصنيف الأزمة: (K-Means Clustering) يساعد في الحصول على تصنيف دقيق للحالات من حيث درجه التأثير (الأكثر تأثيراً أو الأقل تأثيراً) وذلك يساعد في اتخاذ قرارات سريعة وفعالة.
 - تطبيق Zoho People: يساعد في تحليل بيانات أعضاء الفريق من خلال نقاط القوة والضعف ووضعهم في الأدوار المناسبة لهم وبذلك نضمن لكل عضو في الفريق استخدام مواهبه بطريقة أفضل.
 - وتطبيق الواقع الافتراضي (VR): هو تقنية تكنولوجية حديثة تتيح للمستخدمين الدخول إلى بيئة محاكاة ثلاثية الأبعاد، حيث يمكنهم التفاعل مع هذه البيئة وكأنها حقيقية. يتم ذلك باستخدام نظارات خاصة وأجهزة استشعار تتبع حركات الرأس والجسم، مما يخلق تجربة غامرة تحاكي الواقع الفعلي.
 - وتطبيق Replika: هو تطبيق يستخدم لمحاكاة المحادثات التفاعلية ويمكن استخدامه لمحاكاة جلسات تنفيس انفعالي مع المستخدمين والتحدث عن مشاعرهم وتجاربهم وهو مصمم ليكون صديقاً افتراضياً.
 - تطبيق Woebot: يعتمد على تقنيات العلاج السلوكي المعرفي (CBT) لمساعدة المستخدمين على التعامل مع مشاعرهم وأفكارهم السلبية وتقديم خطط علاجية فردية.

- تطبيق Pi AI: هو مصمم ليكون داعماً وذكياً، ويقدم الدعم العاطفي والنصائح للمستخدمين. يمكن استخدامه للتحدث عن الأفكار والمشاعر، والحصول على ردود فعل إيجابية ومشجعة.
- تطبيق openAI Oi: يستخدم لتقديم حلول مبتكرة للمشكلات المعقدة. يمكن للمتدربين طرح مشكلات حقيقية والحصول على حلول مقترحة من النموذج.
- تطبيق Headspace or Calm: تطبيق يقدم مجموعة متنوعة من الأدوات لمساعدة المستخدمين على الاسترخاء، بما في ذلك التأمل الموجه، قصص النوم، والموسيقى الهادئة.
- تطبيق Apple Watch: وهي ساعة تحتوي على تطبيقات تتبع الصحة النفسية وضغط الدم ومعدل ضربات القلب، والتي يمكن أن تكون مفيدة في مراقبة الأعراض وتقديم تحذيرات مبكرة.

صدق البرنامج:

لأغراض الدراسة الحالية، قامت الباحثة بإجراء الصدق الظاهري للبرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وذلك بعرض البرنامج على تسعة من المختصين في مجال الإرشاد النفسي والصحة النفسية والذكاء الاصطناعي (تم ذكر أسماءهم في تحكيم مقياس مهارات التعامل مع الأزمات)، لمعرفة آرائهم في مدى مناسبة مستوى البرنامج للأهداف والمهارات والفنيات المستخدمة للتدريب ومدى تطبيق البرنامج، وقامت الباحثة بالأخذ بآراء المحكمين. من حيث زيادة عدد الجلسات من 12 الى 14 ساعة، ومدة الجلسة العلاجية من 90 دقيقة إلى 120 دقيقة.

والجدول التالي يوضح ملخص الجلسات:

جدول (4): يبين ملخص جلسات البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي

الجلسات التدريبية	عنوان الجلسة	هدف الجلسة	الفنيات والتطبيقات المستخدمة	زمن الجلسة
الأولى	ترحيب وتعارف	1. بناء الجماعة الإرشادية والعلاقة الجماعية. 2. التعريف بالبرنامج التدريبي الإرشادي وأهدافه والتوقعات المرجوة منه.	المحاضرة والمناقشة الجماعية.	90 دقيقة
الثانية	ماذا تعني الأزمة؟	1. التعريف بمفهوم الأزمة ومفهوم الذكاء الاصطناعي. 2. تعرف المتدربين على أسباب وأنواع الأزمة. 3. إلمام المتدربين بمراحل الأزمة. 4. تبصير المتدربين بالآثار المترتبة على الأزمة. 5. تعريف المتدربين بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات.	المحاضرة والمناقشة الجماعية والنمذجة والتعزيز والواجب المنزلي	120 دقيقة
الثالثة	ما بعد الصدمة!!	1. تعريف بمفهوم اضطراب ما بعد الصدمة وأعراضه وأسبابه ومراحله والعوامل المؤثرة فيه. 2. دور الإرشاد المعرفي السلوكي في التغلب على اضطراب ما بعد الصدمة. 3. التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعرف المبكر على اضطراب ما بعد الصدمة وعلاجها.	المحاضرة والمناقشة الجماعية ولعب الأدوار والنمذجة والواجب المنزلي والأجهزة المدعومة بالذكاء الاصطناعي كتطبيق Apple Embrace و Fitbit و Watch .by Empatica	120 دقيقة
الرابعة	تحضير وحصر	1. تعريف المتدربين على دورهم في تشكيل فرق إدارة الأزمات وتنفيذ خطة إدارة الأزمات والاستعانة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي والاستعانة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي. 2. تعريف المتدربين على كيفية حصر الحالات وتصنيفها حسب درجة التأثير من الأزمة. 3. تدريب المتدربين على مهارة إعداد النشرات والمحاضرات الندوات العلمية والدورات التدريبية لمواجهة الأزمات والاستعانة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي.	المحاضرة والمناقشة الجماعية والنمذجة والتعزيز والواجب المنزلي تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتطبيق خوارزميات التصنيف OpenAI's ChatGP أو Copy.ai و Zoho People	120 دقيقة
الخامسة	دراسة حالة لطلاب متأثرين بالأزمة	تدريب المتدربين على تطبيق استمارة رعاية فردية لطلاب متأثرين بأزمة. من حيث رصد المعلومات الأولية والتشخيص والخطة العلاجية والإنهاء والإحالة والمتابعة ودور الذكاء الاصطناعي في تفعيل الاستمارة.	المحاضرة والمناقشة الجماعية والنمذجة والتعزيز والواجب المنزلي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي كتطبيق Zoho MediScan A و People Microsoft Power BI و Khanmigo و Polymer	120 دقيقة
السادسة	فنيات المقابلة الإرشادية	تدريب المتدربين على مجموعة من فنيات المقابلة الإرشادية للطلاب المتأثرين بالأزمة كمهارة طرح الأسئلة والمواجهة والإنصات وإعادة الصياغة وعكس المشاعر والتفسير والملاحظة وتدريبهم على استخدام تطبيق Replika.	المحاضرة والمناقشة الجماعية والنمذجة ولعب الأدوار والتعزيز والواجب المنزلي وتطبيق Replika	120 دقيقة
السابعة	إجراءات التدخل الإرشادي 1. اسمعني واحتوبني	1. التعريف بمفهوم التنفيس الانفعالي. 2. تدريب المتدربين على فنية التنفيس الانفعالي وتدريبهم على استخدام تطبيق Replika.	المحاضرة والمناقشة الجماعية والتنفيس الانفعالي ولعب الأدوار والتعزيز وتطبيق Replika.	120 دقيقة

	المحاضرة والمناقشة الجماعية وإعادة البناء المعرفي ولعب الأدوار والتعزيز والواجب المنزلي وتطبيق Woebot	1. التعريف بمفهوم إعادة البناء المعرفي. 2. تدريب المتدربين على فنية إعادة البناء المعرفي وتحديد الأفكار السلبية وإحلال أفكار إيجابية محلها وتدريبهم على استخدام تطبيق Woebot.	2. التفكير العقلاني	الثامنة
120 دقيقة	المحاضرة والمناقشة الجماعية والحوار الذاتي والنمذجة والتعزيز والواجب المنزلي وتطبيق Pi AI.	1. التعريف بمفهوم الحوار أو الحديث الذاتي الإيجابي. 2. تدريب المتدربين على فنية الحوار الذاتي. وتدريبهم على استخدام تطبيق Pi AI لتجربة تأثير الحوار الذاتي الإيجابي.	3. حديثك الذاتي	التاسعة
120 دقيقة	المحاضرة والاسترخاء والنمذجة والواجب المنزلي وتطبيق Headspace or Calm	1. التعريف بمفهوم الاسترخاء. 2. تدريب المتدربين على الاسترخاء والاستعانة بتطبيق Calm or Headspace ليساعد المتدربين على تعلم تقنيات الاسترخاء.	4. استرخاء وهدوء	العاشر
120 دقيقة	المحاضرة والمناقشة الجماعية والتنفيس الانفعالي والتحصين التدريجي بالواقع وبالتخييل ولعب الأدوار والتعزيز والواجب المنزلي وتطبيق الواقع الافتراضي (VR)	1. التعريف بمفهوم مواجهة الأزمة. 2. التعريف بمفهوم التحصين التدريجي بالواقع وبالتخييل. 3. تدريب المتدربين على التحصين التدريجي بالواقع وبالتخييل وتدريبهم على تطبيق الواقع الافتراضي (VR).	5. التخلص المنظم	الحادية عشر والثانية عشر
120 دقيقة	المحاضرة والمناقشة الجماعية ونمذجة والتعزيز والواجب المنزلي وتطبيق openAI ol	1. التعريف بمفهوم حل المشكلة وخطواته. 2. تدريب المتدربين على مهارة حل المشكلة وإيجاد الحلول والبدائل المناسبة وتدريبهم على استخدام تطبيق openAI ol	6. كل مشكلة لها حل	الثالثة عشر
90 دقيقة	المحاضرة والمناقشة الجماعية والتعزيز.	1. معرفة ايجابيات وسلبيات البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي. 2. شكر المتدربين المشاركين. 3. إجراء الاختبار البعدي لمقياس مهارات إرشاد الأزمات.	وختامها مسك	الرابعة عشر

الأساليب الإحصائية

التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ثبات "ألفا كرونباخ" ومعامل ثبات التجزئة النصفية، اختبار مان ويتني Mann-Whitney، اختبار T.test، اختبار (Kruskall-Wallis).

نتائج الدراسة ومناقشتها

نتيجة الفرض الأول: والذي ينص على أنه: توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي. وللتحقق من هذا الفرض وللوقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين القبلي والبعدي وذلك باستخدام اختبار (Paired Samples T. Test) لعينتين مرتبطتين وهذا ما يتضح من خلال الجدول الآتي:

جدول (5): يبين الفروق بين المتوسطات الحسابية للعينة التجريبية حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات وأبعاده بين القياسين القبلي والبعدي باستخدام اختبار T.test لعينتين مرتبطتين

مستوى الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	القياس	البُعد
**0.00	4.33	21	0.32	2.43	22	قبلي	البُعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات
			0.68	3.13	22	بعدي	
**0.00	4.46	21	0.2	2.57	22	قبلي	البُعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات
			0.56	3.13	22	بعدي	
**0.00	3.99	21	0.24	2.32	22	قبلي	البُعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات
			0.74	2.95	22	بعدي	
**0.00	4.82	21	0.16	2.41	22	قبلي	الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات
			0.57	3.03	22	بعدي	

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، ** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

يتضح من جدول (4) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات درجات أفراد العينة التجريبية من الموجهين والموجهات حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات وأبعاده الثلاثة (تصنيف إرشاد الأزمات، الاستعداد لإرشاد الأزمات، تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات) بين القياسين القبلي والبعدي وجميع هذه الفروق لصالح المتوسطات الحسابية للقياس البعدي حيث كانت المتوسطات الحسابية في القياس البعدي أكبر من نظائرها في القياس القبلي مما يدل على أن المجموعة التجريبية قد تحسن أداءها على مقياس مهارات التعامل مع الأزمات وجميع أبعاده في القياس البعدي عنه في القياس القبلي، أي أننا نستطيع قبول الفرض الأول والذي نصه: توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدم في هذه الدراسة كان فعالاً في تنمية مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين، كما أن البرنامج التدريبي الإرشادي عمل على تعلم أفراد المجموعة التجريبية استراتيجيات التعامل مع الأزمات وساعد في إحداث تغيرات ايجابية في المكونات الإدراكية والانفعالية والمعرفية والسلوكية لدى الموجهين الطلابيين والموجهات الطلابيات، فالبرنامج التدريبي الإرشادي قائم على الإرشاد المعرفي السلوكي والذي اشتمل على مجموعة من الفنيات المعرفية السلوكية والتي تم توظيفها مع أهداف كل جلسة، وتم تدريبهم على مجموعة من أساليب الإرشاد النفسي (التدخلات الإرشادية) في إرشاد الأزمات كإعادة البناء

المعرفي والحوار الذاتي والاسترخاء والتحصين التدريجي بالواقع وبالتخييل وحل المشكلة وإيجاد البدائل والتنفيس الانفعالي والنمذجة ولعب الأدوار والتعزيز والواجبات المنزلية. وقد حرص أفراد المجموعة التجريبية على إتقان هذه الفنيات لما حقق لهم قدر كبير من الاستمتاع والراحة. وهي بحد ذاتها تعتبر خبرات جديدة عليهم وقدمت في سياق شيق وفعال. كما أن البرنامج التدريبي لم يقتصر على جانب التدخل الإرشادي المبني على فنيات الإرشاد المعرفي السلوكي فقط بل أولى اهتماماً بكيفية تصنيف الأزمات والاستعداد والتخطيط لإرشاد الأزمات، فمن خلال هذا البرنامج التدريبي تمكن الموجهين الطلابيين من التعرف على مفهوم الأزمة وأسبابها وأنواعها ومراحلها وآثارها والتعرف على مفهوم اضطراب ما بعد الصدمة وأعراضه وأسبابه ومراحله والعوامل المؤثرة فيه ودور الإرشاد المعرفي السلوكي في التغلب عليه، والتعرف على دور الموجهين الطلابيين في تشكيل فرق إدارة الأزمات وتنفيذ خطة إدارة الأزمات، كما اكتسبوا مهارة حصر الحالات وتصنيفها حسب درجة التأثر من الأزمة، واكتسبوا مهارة إعداد النشرات والمحاضرات الندوات العلمية والدورات التدريبية لمواجهة الأزمات وتعرفوا على المفاهيم الأساسية في استمارة دراسة الحالة لطالب/ة متأثر بالأزمة والتدريب على إعدادها بما تشمل من جمع المعلومات والتشخيص والخطة العلاجية والمتابعة والإحالة، كما تدربوا على تنفيذ فنيات المقابلة الإرشادية كطرح الأسئلة والمواجهة والإنصات وإعادة الصياغة وعكس المشاعر والتفسير مع تطبيقات عملية لها.

كما أن هذا البرنامج التدريبي قائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي وهي تُعد شيئاً جديداً لم يسبق التدريب عليها، وقد تم تدريب الموجهين الطلابيين والموجهات الطالبات عليها بطريقة شيقة ومتناغمة مع عنوان وهدف كل جلسة، أي أنه تم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنمية مهارات التعامل مع الأزمات لدى عينة الدراسة، وهذا يفسر الإقبال والرغبة الشديدة على التدريب على هذه التطبيقات الذكية. وفي هذا الصدد تذكر مصطفى (2024) "باتت تطبيقات الذكاء الاصطناعي توفر خطاً معدة وفردية تناسب احتياجات كل مسترشد، وهذه التكنولوجيا لا تعطي نظرة عميقة لاحتياجات المسترشد فقط، بل تساعد كذلك في تطوير استراتيجيات المرشد وفي أساليب تدريبيه".

كما ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى الموجهين الطلابيين أنفسهم، فقد أبدوا رغبة قوية واستعداد للمشاركة في البرنامج التدريبي الإرشادي، مما أتاح للباحثة ممارسة الجلسات بطريقة تتسم بالإيجابية، كما لوحظ حرص الموجهات الطالبات وحضورهن مبكراً كذلك مدى تفاعلهن واندهاجهن في الجلسات وتشوقهن لمعرفة المزيد من المعلومات حول مهارات التعامل مع الأزمات. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة كلاً من ليتل وآخرون (Little & etal, 2005) الهواري (2007) ودافينبورت (Davenport, 2015) ودرائس

(Dries, 2016) ولي وآخرون (Lee & etal, 2017) والوحوش (2020) وكاستيلو وآخرون (Castillo & etal, 2023) ودراسة ون وين (Eun & Yun, 2024). والتي توصلت جميعها إلى فعالية البرنامج التدريبي في رفع مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين أو التربويين.

نتيجة الفرض الثاني: والذي ينص على أنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير كل من الجنس والخبرة والتخصص الدراسي على القياس البعدي.

وللتحقق من هذا الفرض وللوقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية والتي ترجع لاختلاف كل من متغيرات (الجنس، الخبرة، التخصص الدراسي) على القياس البعدي تم استخدام اختبار مان ويتني (Mann-U) (Whitney U Test) لدراسة الفروق بين المتوسطات الحسابية لعينتين مستقلتين مع متغيري (الجنس، سنوات الخبرة في الإرشاد الطلابي) وذلك لقلة أعداد فئتي كل منهما، بينما تم استخدام اختبار كروسكال واليز (Kruskall-Wallis) مع متغير التخصص الدراسي بدلاً من اختبار التباين الأحادي (ANOVA) وذلك لكثرة أعداد فئاته، وهذا ما يتضح من الجداول التالية:

أ. الفروق التي ترجع لاختلاف متغير الجنس:

جدول (6): يبين الفروق بين المتوسطات الحسابية للعينة التجريبية للقياس البعدي حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات وأبعاده والتي ترجع لاختلاف متغير الجنس باستخدام اختبار مان ويتني (U) (Mann-Whitney U Test)

مستوى الدلالة	قيمة Z	قيمة U	مجموع الرتب	متوسط الرتب	العدد	الجنس	البعد
0.159	1.46-	38.50	136.5	13.65	10	الموجهين	البعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات
			116.5	9.71	12	الموجهات	
0.080	1.79-	33.0	142.0	14.20	10	الموجهين	البعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات
			111.0	9.25	12	الموجهات	
0.159	1.47-	38.0	137.0	13.70	10	الموجهين	البعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي الأزمات
			116.0	9.67	12	الموجهات	
0.080	1.75-	33.5	141.5	14.15	10	الموجهين	الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات
			111.5	9.29	12	الموجهات	

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، ** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)

يتضح من الجدول (6) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات أو أي بُعد من أبعاده بين متوسطي رتب مجموعة الموجهين للعينة التجريبية في القياس البعدي وبين متوسطي رتب مجموعة الموجهات للعينة التجريبية في القياس البعدي حيث كانت جميع مستويات

الدلالة لقيم (Z) أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير الجنس على القياس البعدي.

جدول (7): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الموجهين والموجهات للعينة التجريبية للدرجة الكلية في القياس البعدي لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات وكل بُعد من أبعاده

البُعد	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البُعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات	الموجهين	3.35	0.44
	الموجهات	2.95	0.80
البُعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات	الموجهين	3.30	0.39
	الموجهات	2.99	0.65
البُعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات	الموجهين	3.18	0.32
	الموجهات	2.75	0.93
الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات	الموجهين	3.25	0.34
	الموجهات	2.85	0.66

ويتضح من الجدول (7) تقارب المتوسطات الحسابية لكل من مجموعة الموجهين ومجموعة الموجهات للعينة التجريبية في القياس البعدي.

ب. الفروق التي ترجع لاختلاف متغير سنوات الخبرة في الإرشاد الطلابي:

جدول (8): يبين الفروق بين المتوسطات الحسابية للعينة التجريبية للقياس البعدي حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات وأبعاده والتي ترجع لاختلاف متغير سنوات الخبرة في الإرشاد الطلابي باستخدام اختبار مان ويتي (U) (Mann-Whitney U Test)

البُعد	سنوات الخبرة في الإرشاد الطلابي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة U	قيمة Z	مستوى الدلالة
البُعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات	من 1-5 سنوات	11	9.82	108.0	42.050	1.25-	0.243
	من 6-14 سنة فأكثر	11	13.18	145.0			
البُعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات	من 1-5 سنوات	11	11.32	124.5	58.5	0.13-	0.898
	من 6-14 سنة فأكثر	11	11.68	128.5			
البُعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات	من 1-5 سنوات	11	10.91	120.0	54.0	0.43-	0.699
	من 6-14 سنة فأكثر	11	12.09	133.0			
الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات	من 1-5 سنوات	11	10.45	115.0	49.0	0.45-	0.478
	من 6-14 سنة فأكثر	11	12.55	138.0			

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، ** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)

يتضح من الجدول (8) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات أو أي بُعد من أبعاده بين متوسطي رتب أفراد العينة التجريبية ترجع لاختلاف متغير سنوات الخبرة في الإرشاد الطلابي في القياس البعدي حيث كانت جميع مستويات الدلالة لقيم (Z) أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الإرشاد

الطلابي على القياس البعدي.

جدول (9): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة التجريبية حسب سنوات الخبرة للدرجة الكلية في القياس البعدي لمقاييس مهارات التعامل مع الأزمات وكل بُعد من أبعاده

البُعد	سنوات الخبرة في الإرشاد الطلابي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البُعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات	من 1- 5 سنوات	2.94	0.62
	من 6- 14 سنة فأكثر	3.32	0.71
البُعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات	من 1- 5 سنوات	3.08	0.41
	من 6- 14 سنة فأكثر	3.17	0.69
البُعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات	من 1- 5 سنوات	2.86	0.58
	من 6- 14 سنة فأكثر	3.04	0.89
الدرجة الكلية لمقاييس مهارات التعامل مع الأزمات	من 1- 5 سنوات	2.93	0.53
	من 6- 14 سنة فأكثر	3.13	0.61

ويتضح من الجدول (9) تقارب المتوسطات الحسابية لكل من أفراد العينة التجريبية ممن سنوات خبرتهم (من 1- 5 سنوات) ومن سنوات خبرتهم (من 6- 14 سنة فأكثر) في القياس البعدي.

ج. الفروق التي ترجع لاختلاف متغير التخصص الدراسي:

جدول (10): يبين الفروق بين المتوسطات الحسابية للعينة التجريبية حول الدرجة الكلية لمقاييس مهارات التعامل مع الأزمات وأبعاده والتي ترجع لاختلاف متغير التخصص في القياس البعدي باستخدام اختبار كروسكال واليز (Kruskall-Wallis)

البُعد	التخصص الدراسي	العدد	متوسط الرتب	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة
البُعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات	علم نفس وعلم اجتماع وإرشاد طلابي	7	8.64	2.79	0.594
	دراسات إسلامية	5	11.40		
	علوم ورياضيات	4	14.13		
	لغة عربية	4	12.25		
	لغة إنجليزية	2	15.00		
البُعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات	علم نفس وعلم اجتماع وإرشاد طلابي	7	9.79	5.29	0.259
	دراسات إسلامية	5	12.30		
	علوم ورياضيات	4	16.38		
	لغة عربية	4	7.00		
	لغة إنجليزية	2	14.75		
البُعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات	علم نفس وعلم اجتماع وإرشاد طلابي	7	9.21	2.93	0.570
	دراسات إسلامية	5	11.80		
	علوم ورياضيات	4	15.75		
	لغة عربية	4	12.00		
	لغة إنجليزية	2	9.25		
الدرجة الكلية لمقاييس مهارات التعامل مع الأزمات	علم نفس وعلم اجتماع وإرشاد طلابي	7	9.21	2.84	0.584
	دراسات إسلامية	5	11.90		
	علوم ورياضيات	4	15.88		
	لغة عربية	4	10.38		
	لغة إنجليزية	2	12.00		

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، ** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

يتضح من الجدول (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة التجريبية من الموجهين والموجهات حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات أو أي بُعد من أبعاده الثلاثة ترجع لاختلاف متغير التخصص الدراسي في القياس البعدي حيث كانت مستويات دلالة قيم مربع كاي أكبر من (0.05)، أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير التخصص الدراسي على القياس البعدي.

ومما سبق نستطيع قبول الفرض الثاني: لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير كل من الجنس والخبرة والتخصص الدراسي على القياس البعدي.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة فيما يتعلق بعدم وجود فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير الجنس إلى أن جميع أفراد العينة من الذكور والإناث قد استفادوا من البرنامج التدريبي، ولم يتحيز البرنامج لجنس دون آخر، كما أن كلا الجنسين من الموجهين والموجهات يعملون في مدارس حكومية متشابهة من حيث طبيعة الأفراد والأزمات والمشكلات نفسها. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كلاً من الهواري (2007) وسالتر (2010) (Salter, 2010) ونبهان (2015) والخوالدة ووطنوس (2017) والجمعان (2018) والكساسية (2022) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين تعزى لمتغير الجنس. كما تتعارض مع دراسة العطوي (2006) والتي توصلت إلى وجود فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لصالح الإناث.

أما فيما يتعلق بعدم وجود فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير الخبرة إلى أنه وبغض النظر عن سنوات الخبرة في العمل الإرشادي أن طالت الفترة أو قصرت، فقد أفاد أفراد المجموعة التجريبية وذلك لتنوع المهارات التي تم التدريب عليها، فمثلاً فنية إعادة البناء المعرفي والتي تهدف إلى تغيير الأفكار السلبية إلى إيجابية وتنمية التفكير العقلاني، تعد خبرة جديدة على الموجهين والموجهات، وهذا ما أكدته دراسة روياكسيا وجونبو (Ruixia, Junbo, 2020) والتي أشارت إلى أن التطبيق العقلاني للمبادئ النفسية يمكن أن يحسن بشكل فعال من قدرة الموجهين على العمل في التدخل في الأزمات النفسية. كذلك التطرق لأسلوب التفرغ والتنفيس الانفعالي والاسترخاء والتحصين التدريجي بالواقع والتخيل مهارة حل المشكلات وإيجاد البدائل والحوار الذاتي الإيجابي. فعدم علم أفراد المجموعة التجريبية بكيفية تنفيذ هذه الفنيات والأساليب الإرشادية واعتمادهم على الأساليب

التقليدية، كلها تعد شئ حديث عليهم، فهذه المهارات تركت أثرًا كبيراً في إفادة المجموعة التجريبية من البرنامج التدريبي الإرشادي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من الهواري (2007) ونبهان (2015) والكساسية (2022) والتي حَلَصَتْ إلى عدم وجود فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين تعزى لمتغير سنوات الخبرة. وتتعارض مع دراسة العطوي (2006) والجمعان (2018) والتي أشارت إلى وجود فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لصالح ذوي سنوات الخبرة الطويلة في العمل الإرشادي.

أما فيما يتعلق بعدم وجود فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية تعزى لمتغير التخصص، فترى الباحثة إلى أنه بغض النظر عن التخصص إن كان علم نفس أو علم اجتماع وإرشاد طلابي، أو أي من التخصصات العلمية الأخرى، فقد أفاد البرنامج التدريبي أفراد المجموعة التجريبية كونهم مستهدفين ومعينين في مدارس وزارة التربية والتعليم مرشدين ومرشدات يتعاملون مع الأزمات والمشكلات المختلفة من منطلق ما تدرب عليه أثناء فترة عملهم بالمدرسة، وقد يعود السبب إلى البرنامج التدريبي زود أفراد المجموعة التجريبية من مختلف التخصصات بمعلومات أسهمت بإكسابهم مهارات إرشادية جديدة ومتنوعة للتعامل مع الأزمات، كذلك التدريب على تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في التعامل مع الأزمات ساهم وطور وحسن المهارات الإرشادية لدى المختصين وغير المختصين، فالتطبيقات الذكية هي العنصر المؤثر في الوقت الحالي. حيث أشار Ainoo (2024) "في المشهد التربوي سريع التطور، يبرز الذكاء الاصطناعي كقوة تحويلية، لا سيما في مجال تقديم الإرشاد والمشورة للطلاب، بينما تسعى المؤسسات التعليمية جاهدة لتقديم دعم مخصص، فإن دمج الذكاء الاصطناعي في أنظمة إرشاد الطلاب يعد بإحداث ثورة في الطريقة التي يتم بها توجيه الطلاب".

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من الهواري (2007) ونبهان (2015) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات لدى الموجهين الطلابيين تعزى لمتغير التخصص.

نتيجة الفرض الثالث: والذي ينص على أنه: توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين البعدي والتتبعي لصالح القياس التتبعي.

وللتحقق من هذا الفرض وللوقوف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين البعدي والتتبعي، وذلك باستخدام اختبار (Paired Samples T. Test) لعينتين مرتبطتين وهذا ما يتضح من خلال الجدول الآتي:

جدول (11): يبين الفروق بين المتوسطات الحسابية للعينة التجريبية حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات وأبعاده بين القياسين البعدي والتتبعي باستخدام اختبار T.test لعينتين مرتبطتين

البُعد	القياس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
البُعد الأول: تصنيف إرشاد الأزمات	بعدي	22	3.13	0.68	21	2.17	*0.041
	تتبعي	22	3.45	0.29			
البُعد الثاني: الاستعداد لإرشاد الأزمات	بعدي	22	3.13	0.56	21	2.77	*0.011
	تتبعي	22	3.49	0.31			
البُعد الثالث: تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات	بعدي	22	2.95	0.74	21	2.34	*0.029
	تتبعي	22	3.36	0.31			
الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات	بعدي	22	3.03	0.57	21	2.78	*0.011
	تتبعي	22	3.41	0.29			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، ** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

يتضح من جدول (11) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات أفراد العينة التجريبية من الموجهين والموجهات حول الدرجة الكلية لمقياس مهارات التعامل مع الأزمات وأبعاده الثلاثة (تصنيف إرشاد الأزمات، الاستعداد لإرشاد الأزمات، تنفيذ التدخل الإرشادي للأزمات) بين القياسين البعدي والتتبعي وجميع هذه الفروق لصالح المتوسطات الحسابية للقياس التتبعي، حيث كانت المتوسطات الحسابية في القياس البعدي أكبر من نظائرها في القياس البعدي مما يدل على أن المجموعة التجريبية قد تحسن أداء تطبيقها على مقياس مهارات التعامل مع الأزمات وجميع أبعاده في القياس التتبعي عنه في القياس البعدي، أي أننا نستطيع قبول الفرض الثالث والذي نصه: توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى مهارات التعامل مع الأزمات (الأبعاد والدرجة الكلية) بين أفراد المجموعة التجريبية على القياسين البعدي والتتبعي.

وتدل هذه النتيجة على استمرار فاعلية البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى الموجهين الطلابيين والموجهات الطالبات بعد فترة المتابعة والتي استمرت ستة أسابيع، فالمعارف والخبرات والمهارات التي اكتسبها الموجهين الطلابيين أثبتت فاعليتها واستمرار تأثيرها في حصيلتهم المعرفية ولم تتأثر بمرور الوقت. وهذا مؤشر على قوة وفاعلية البرنامج التدريبي.

وقد يعزى السبب إلى أن الموجهين والموجهات أدركوا أهمية هذه المعلومات والخبرات في التعامل مع الأزمات وربما كانت تنقصهم الخبرات في التعامل مع الأزمات، مما دعاهم إلى الاحتفاظ والتدريب على المهارات التي اكتسبوها في البرنامج التدريبي والتأكيد عليها للإفادة منها مستقبلاً. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كلاً من الهواري (2007) ودافينبورت (Davenport, 2015) ولي وآخرون (Lee & etal, 2017) والوحوش (2020) وكاستيلو وآخرون (Castillo & etal, 2023) والتي أشارت إلى استمرار فاعلية البرنامج التدريبي لدى أفراد المجموعة التجريبية في فترة المتابعة.

توصيات الدراسة

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

1. الإفادة من البرنامج التدريبي الإرشادي القائم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المدارس والجامعات وتطويعه بما يتلاءم والظروف المتوفرة.
2. قيام الجامعات بتكثيف المواد المتعلقة بإدارة الأزمات لطلبة الإرشاد النفسي، وطرح مادة إرشاد الأزمات كمادة اختيارية على مستوى جميع الكليات.
3. قيام الجامعات باستحداث دبلوم عالي في إرشاد الأزمات.
4. قيام الجامعات بإنشاء برامج تعليمية (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه) في الأمن السيبراني أو الذكاء الاصطناعي.
5. اختيار الموجهين الطلابيين وفق عدد من المعايير منها الكفاءة الشخصية والدورات التدريبية المتخصصة للعمل في مجال الإرشاد المدرسي.
6. تكثيف البرامج التدريبية الموجهة للمرشدين الطلابيين حول التعامل مع الأزمات بما يتناسب الأوضاع الحالية وعلاقتها مع ظروف الأزمات والكوارث.
7. العمل على تشكيل فرق الأزمات في جميع المدارس وتدريبها وإعدادها للعمل حسب خطط مدرسية في حال تعرض المدرسة أو طلبة المدرسة لأي أزمة أو أي طارئ، مع المتابعة والإشراف المستمر من قبل إدارة التوجيه والإرشاد بوزارة التعليم.
8. العمل على افتتاح مراكز متقدمة لإرشاد الأزمات ومواكبة للتقنيات والعلوم الحديثة في مناطق المملكة العربية السعودية للمساهمة في تنمية مهارات الموجهين والموجهات للتعامل مع الأزمات.

الدراسات المستقبلية المقترحة

1. إجراء دراسة حول موضوع الأزمات المدرسية وربط أثرها على الموجهة الطلابي والطالب وولي الأمر.
2. إجراء دراسة حول إسهام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الإرشاد النفسي بشكل عام، وإرشاد الأزمات على وجه الخصوص.

قائمة المراجع

- أبو عباة، صالح ونيازي، عبد المجيد (2001): الإرشاد النفسي والاجتماعي، الرياض، مكتبة العبيكان.
- الأحمد، محمد (2024) كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين الصحة النفسية؟، [/https://ae.linkedin.com/pulse](https://ae.linkedin.com/pulse)
- إحسان، علي (2021) أهمية الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات في ظل كوفيد 19 تجربة الإمارات العربية المتحدة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، <http://www.ddl.mbrf.ae/book/read/7214480>
- بدر، إيمان: اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة وعلاقته ببعض المتغيرات - دراسة ميدانية لدى عينة من أبناء شهداء محافظة طرطوس في مرحلة المراهقة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم علم النفس، جامعة تشرين (2015).
- الجمعان، سناء (2018). المهارات الإرشادية لدى الموجهين التربويين في التعامل مع الأزمات وعلاقتها ببعض المتغيرات مجلة طريق العلوم التربوية والاجتماعية، 5 (9) 749-765.
- الخوالدة، وطنوس، درجة امتلاك الموجهين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات، المجلة التربوية الأردنية، 2 (1)، 296-325.
- الحلبي، حنان (2016). فاعلية برنامج إرشادي في مواجهة الأزمات والتعامل معها لدى عينة من طالبات جامعة القصيم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، 10(1)، 143-189.
- حوامدة، سامية وطنوس، عادل (2007). مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في مدارس محافظات وسط الضفة الغربية، مجلة العلوم التربوية، 13، 175-206.

- دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم بالسعودية (2018). صادر عن مكتب التوجيه والإرشاد الطلابي، وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.
- الدوسري، سعيد وزايد، أحمد (2022). الإرشاد المدرسي والتعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا: بناء وتقويم الخصائص السيكومترية وتكافؤ القياس لاستبانة تقويم دور المرشد الطلابي في التعليم عن بعد، رسالة الخليج العربي، (43) 165، 99-114.
- الزعبي، أحمد (2007): الإرشاد النفسي (نظرياته - مجالاته - اتجاهاته)، الرياض، مكتبة الرشد.
- الزعبي، رنا (1999): الأزمات التي تواجه طلبة المدارس من وجهة نظر المرشدين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية والفنون، جامعة اليرموك.
- زهران، حامد (2005). التوجيه والإرشاد النفسي، ط 4، القاهرة، عالم الكتب.
- زكي، وليد رشاد (2023) الذكاء الاصطناعي في مواجهة الأزمات، المجلة الدولية للدراسات الإنسانية، (11)، 66 - 82.
- السفاسفة، محمد (2018). أساسيات في الإرشاد والتوجيه النفسي والتربوي، ط 2، الكويت، مكتبة الفلاح.
- شرف، سالم (2022) استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد-دراسة مسحية كيفية، مجلة البحوث الإعلامية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الخامس لكلية الإعلام بجامعة القاهرة، 518-560.
- الصرايرة، منى (2012). مستوى تفعيل الموجهين التربويين لإرشاد الأزمات من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر المديرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- العاسمي، رياض (2013). دور الإرشاد النفسي في إدارة الأزمات الطارئة، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- العاسمي، رياض (2015). التصميم الناجح في برامج الإرشاد النفسي المدرسي الشاملة، ط 1، عمان، دار الإعصار العلمي للنشر.

- العطوي، يحيى (2006). مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- العلوان، جعفر (2020) الذكاء الاصطناعي وإدارة الأزمات: دراسة حالة لأزمة جائحة فيروس كورونا COVID-19، مجلة معهد الإدارة العامة بالرياض، (60)، 931-979.
- عقل، محمود عطا (2020): الإرشاد النفسي والتربوي، الرياض، مؤسسة الزوايا العلمية للنشر والتوزيع.
- الكساسية، هاشم (2022). مستوى امتلاك الموجهين التربويين لمهارات التعامل مع الأزمات وعلاقتها بالكفاءة الذاتية والمسؤولية الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- مصطفى، صفاء توفيق (2024). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية الإرشاد النفسي لعينة من المعلمين بإدارة دسوق التعليمية، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، 8 (21)، 196-243.
- محمد، صلاح (2022). دور المرشد الطلابي في احتواء الآثار النفسية لجائحة كورونا لدى طلاب مدارس المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، 15(1)، 35-76.
- نهبان، سعيد (2015). مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الهواري، لمياء (2007). بناء مشروع برنامج تدريبي لتطوير مهارات الموجهين التربويين وقياس أثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الوحوش، إبراهيم (2020). فاعلية برنامج تدريبي في إكساب الموجهين التربويين مهارات التعامل مع ضحايا الأزمات والكوارث، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- وزارة التعليم (2023). إحصائية إعداد الموجهين الطلابيين والموجهات الطالبات، وكالة التخطيط والتطوير، الرياض.
- Ainoo, F (2024). The Role of AI in Student Advising, https://www.linkedin.com/pulse/role-ai-student-advising-festus-cobena-ainoo-bed--mgy0e?trk=public_post.

-
- Bickmore, T., Schulman, D., & Sidner, C. (2021). Automated Health Counseling and Crisis Support with Chatbots.
 - Castillo, L & Cartwright, J & Greaves, M & Maniss, S (2023). let's practice: Shaping crisis management of preservice counseling professionals, Journal of Counselor Preparation and Supervision, 17 (2), 1-14.
 - Davis, E. (2018). Elementary School Counselors' Experiences Counseling Students With Chronic Illness, Journal of Child and Adolescent Counseling, 4, 239–252, <https://doi.org/10.1080/23727810.2017.1422661>.
 - Davenport, S (2015). The Efficacy of A Crisis Intervention and Resilience Building Training Program for Counselors in Training, Unpublished Doctoral Dissertation, Wayne State University, Michigan.
 - Dries, C (2016). The Effect of Prepare Training on School Psychologists crisis Related Knowledge and Self-Efficacy, Unpublished Doctoral Dissertation Fairleigh Dickinson University.
 - Dupre, M (2012). Crisis Supervision: A Qualitative Study of the Needs and Experiences of Licensured Professional Counselors. Unpublished Doctoral Dissertation, James Madison UNIVERSITY, Virginia, USA.
 - Eun, j & Yun, y (2024) Development and Effect of an Interactive Simulated Education Program for Psychological First Aid: A Randomized Controlled Trial, Journal of Nursing Management, <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>.
 - Ford, H. (2021). Artificial Intelligence and Mental Health: Using Machine Learning for Improved Clinical Outcomes. Springer.
 - Lee, J-S & You S & Choi, Y &, Youn, H & Shin, HS (2017). A preliminary evaluation of the training effects of a didactic and simulation-based psychological first aid program in students and school counselors in South Korea, PLoS ONE, 12 (7), 1-13.
 - Little, C & Packman, J & Smaby, M & Maddux, C (2005). The Skilled Counselor Training Model: Skills Acquisition, Self-Assessment, and Cognitive Complexity, Counselor Education & Supervision, 44 (3), 189-200.
-

-
- Monique, K & Werner, K (2022). Exploring educators' and support staffs' experiences regarding crises containment management in South African schools, *Journal of Psychology in Africa*. Apr2022, (32) 2, 199-206.
 - Molli, V (2022) Effectiveness of AI-Based Chatbots in Mental Health Support: A Systematic Review, *Journal of Healthcare AI and ML*, <https://journalpublication.wrcouncil.org/index.php/JHAM/article/view/10/8>
 - Petracek, L (2024). AI Chatbots for Mental Health: Opportunities and Limitations, <https://www.psychologytoday.com/us/blog/the-psyche-pulse/202407/ai-chatbots-for-mental-health-opportunities-and-limitations>
 - Ruixia, G & Junbo, Z (2020). Methods and Approaches of College Counselors to Deal with Students' Psychological Crisis, *evista de Psicología del Deporte*, 29(4), 103-114.
 - Russell, S., & Norvig, P. (2020). *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Pearson Kindle Edition, amazon.
 - Salter, S & Studer, J (2010). The role of the School Counselor in Crisis Planning, and intervention. Retrieved from available ON, https://www.counseling.org/resources/library/vistas/2010-v-online/Article_92.pdf.
 - S & Jain, K (2024) Sethi- AI technologies for social emotional learning: recent research and future directions, *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning* 17(2):213-225
 - Thottol, M & Alruqaishi, B & Soosaimanickam, A. (2024). Robo academic advisor: Can chatbots and artificial intelligence replace human interaction, *Contemporary Educational Technology*, 16(1), 485-503.
 - Yu, F. (2023) The Study of the Central Synergistic Role of University Counselors in Responding to Sudden Public Health Emergencies. *Open Access Library Journal*, 10, 1-9.