

دليل السياسات والإجراءات لمركز الإرشاد الأسري

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٣	العمليات الرئيسية لمركز الإرشاد الأسري
١٤	١. الإرشاد بالمقابلة
٢٤	٢. الإرشاد الهاتفي
٣١	٣. الإرشاد الإلكتروني
٣٧	٤. التعريف بين الراغبين بالزواج
٤٤	٥. معايير اعتماد المرشد الأسري
٤٩	٦. المهام والمهارات والجدارات للعملية الإرشادية

4	سجل ضبط الوثيقة
٥	المقدمة
٦	الأهداف
٧	التعريفات
٨	الرموز الرئيسية المستخدمة في رسم خرائط التدفق الإجرائي
٩	خدمات مركز الإرشاد الأسري
١٢	الهيكل التنظيمي لمركز الإرشاد الأسري

الإصدارات

النسخة	التاريخ	مسؤول التغيير	التعديلات
٠,١	٢٠١٩/٠٥/١٩	مراس للإستشارات	مسودة
٠,٢	٢٠١٩/٠٦/١١	جمعية أسرتي – مركز الإرشاد	التعديلات على المسودة
٠,٣	٢٠١٩/٠٦/١٣	مراس للإستشارات	إجراء التعديلات المطلوبة من العميل
٠,٤	٢٠١٩/٠٦/٢٤	مراس للإستشارات	إجراء التعديلات النهائية المطلوبة من العميل
٠,٥	٢٠١٩/٠٧/٠٤	مراس للإستشارات	إجراء تعديلات إضافية من العميل
٠,٦	٢٠١٩/١٠/٢١	مراس للإستشارات	إجراء تعديلات إضافية من العميل
٠,٧	٢٠٢٠/٠٥/٠٦	مراس للإستشارات	إجراء تعديلات إضافية من العميل

الإعتماد

الإسم	المنصب	التاريخ	التوقيع

في إطار سعي جمعية التنمية الأسرية (أسرتي) بالمدينة المنورة لتقديم خدمات ذات جودة عالية ومتميزة لمستفيديها، تحرص على التطوير المستمر لكافة الأنظمة التي تعمل بها وفق أفضل الممارسات ، لتحقيق أهدافها الإستراتيجية والرقى في أداءها الاجتماعي والاقتصادي والمؤسسي بما يتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.

دليل سياسات وإجراءات العمل هو دليل يوضح الإجراءات المطلوب إتباعها والإلتزام بها في تنفيذ الأعمال داخل فريق العمل. والغاية الأساسية تكمن في تحقيق مستوى من الثبات أو المعيارية في التنفيذ ضمن فريق العمل، ولتقديم مستوى موثق من الإرشادات والمعايير بخصوص مسئوليات وإجراءات عمل ومؤشرات الأداء الرئيسية للإدارة وتكاملها مع الوحدات التنظيمية الأخرى. ولهذا فإن دليل سياسات وإجراءات العمل لمركز الإرشاد الأسري في الجمعية هو أداة عملية لبناء ثقافة مؤسسية تقوم على معايير التميز في الخدمة والتركيز على المسترشدين وتعزيز الكفاءة المؤسسية. كما أن الدليل يشكل مرجعا مهما لكافة الأطراف ذات العلاقة بالإرشاد الأسري على المستويين الداخلي والخارجي.

يقوم هذا الدليل من خلال أبوابه بتقديم شرح مفصل عن السياسات والإجراءات المتبعة ضمن العمليات الأساسية في مركز الإرشاد الأسري في الجمعية، والآليات التي ينبغي على جميع المتعاملين إتباعها للإرتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للمسترشدين، وفق ما تنشده إدارة الجمعية من تميز.

يهدف دليل السياسات والإجراءات لمركز الإرشاد الأسري إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ترجمة الأهداف التي تقوم بها الجمعية في تخطيط وتنفيذ ومتابعة جودة الخدمات المقدمة في مجال الإرشاد الأسري إلى مجموعة من السياسات والإجراءات، مما يضمن رفع جودتها وتعميق الأثر المنشود من وراء تقديمها لهذه الخدمات.
- توضيح السياسات والإجراءات ذات العلاقة بنظام مركز الإرشاد الأسري حسب القواعد، ليتم إتباعها من قبل كافة المعنيين؛ سواء الداخليين أو الخارجيين. مما يساهم في رفع درجة الشفافية للإجراءات المتبعة من قبل المركز لكافة المعنيين.
- وضع إطار عمل لتنسيق كافة السياسات والإجراءات المتبعة في مركز الإرشاد الأسري، بما يحقق كفاءة الأداء الوظيفي في تقديم الخدمات من خلال تحقيق الأهداف التالية:
 - ضمان تقديم خدمات إرشادية ملائمة لإحتياجات المسترشدين وذلك من خلال تعزيز جوانب القوة والوقوف على نقاط الضعف المرتبطة بالإجراءات التشغيلية للمركز.
 - تعريف السياسات بشكل واضح لتحكم كافة العمليات المرتبطة بمركز الإرشاد الأسري، مما يشكل مرجعا موحدًا لكافة الأطراف يساعدهم على إتخاذ القرارات بشكل فعال ومناسب.
 - تفعيل الجدارات والكفايات التخصصية في سياسة قبول وتأهيل المرشدين والمصلحين والأخصائيين
 - قياس مدى تأثير نتائج تقديم خدمات الإرشاد على الأداء الفردي والمجتمعي.
 - العمل على مساعدة الموظفين والمستشارين الجدد للتعرف على السياسات والإجراءات المتبعة في مركز الإرشاد الأسري.
- وضع المنهجية العملية الموحدة لنشاطات مركز الإرشاد الأسري في الجمعية، والتي تسمح مستقبلاً بالتطوير والتعديل على هذه النشاطات.
- تقليل إجراءات العمل الروتينية وإختصارها من حيث الوقت والتكلفة، والتعلم من الأخطاء والحد من تكرارها بطريقة علمية.

- **الجمعية:** جمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة (أسرتي).
- **الإجراءات:** الخطوات التفصيلية والتعليمات حول كيفية أداء المهام إستنادا إلى المعرفة التقنية والنظرية.
- **السياسات:** الضوابط والمبادئ العامة التي ترسم وتضع الخطوط العريضة، وتبين القواعد الكلية التي تحكم التفكير والتنفيذ في الظروف المتشابهة.
- **الإرشاد الأسري:** عملية بناءة، تهدف إلى مساعدة الزوجين أو أحد أفراد الأسرة ليفهم ذاته ودوره ومسؤولياته وواجباته داخل أسرته، وتنمية إمكانياته لحل مشكلاته، للوصول إلى التوافق من الناحية الزوجية والأسرية والاجتماعية.
- **المُرشد الأسري:** متخصص في الإرشاد والإصلاح الأسري ومؤهل بمعارف ومهارات مناسبة وقدرات مهنية ولديه الكفاءة العالية في إدارة جلسات الإرشاد الفردي والجمعي.
- **العملية الإرشادية:** خطوات ومراحل متتابعة لعملية الإرشاد من قبل المرشد مع المسترشد.

الرموز الرئيسية المستخدمة في رسم خرائط التدفق الإجرائي

الإسم	الرمز	الوصف
إجراء عمل مرتبط		إجراء العمل المرتبط هو إجراء عمل ذا علاقة بسلسلة خطوات من إجراء عمل آخر كمدخل أو مخرج أو كجزء من تنفيذ إجراء العمل.
الدور		الأدوار في إجراء العمل يتم التعبير عنها من خلال صفوف أفقية لتسهيل قراءة مخطط إجراء العمل.
نشاط		النشاط هو خطوة في إجراء العمل يتم تنفيذها من قبل دور. لا يمكن تقسيمها إلى أنشطة أقل.
عنصر البيانات (وثيقة مرجعية، مخطط)		عنصر البيانات تستخدم لشرح كيفية استخدام المراجع، المستندات والمخططات خلال العملية. قد تعبر عن وثيقة يدوية أو إلكترونية.
عنصر البيانات (نموذج)		عنصر البيانات تستخدم لشرح كيفية استخدام النماذج خلال العملية. قد تعبر عن نموذج يدوي أو إلكتروني.
الحدث		هذه الرموز تستخدم للتعبير عن بداية و نهاية العملية، أو أي حدث يحدث خلال تنفيذ العملية
بوابة القرار		بوابات القرار تشير إلى كيفية تنفيذ إجراء العمل بناءً على القرارات المتخذة خلال التنفيذ.



الإستشارات الأسرية

تقديم استشارات حضورية وهاتفية
والكترونية متعلقة بالجوانب
الزوجية والأسرية والاجتماعية
والتربوية والنفسية



التعريف بين الراغبين بالزواج

تقديم مساعدة الباحثين عن الطرف الآخر
المناسب له يتم بكل سرية وأمانة ووفق
الضوابط الشرعية.

الإستشارات الأسرية

01

خدمات مركز الإرشاد الأسري

03

التعريف بين الراغبين بالزواج

02



البحوث والدراسات

يعمل القسم على تقديم البحوث والدراسات والإصدارات
العلمية المتعلقة بالجانب الأسري، والإشراف على تطوير
الحفائب التدريبية للبرامج المقدمة من قبل الجمعية

نبذة عن البرنامج

تقديم إستشارات حضورية وهاتفية وإلكترونية متعلقة بالجوانب الزوجية والأسرية والاجتماعية والتربوية والنفسية والشخصية.

الهدف العام

رعاية جميع أفراد الأسرة والمجتمع للوصول إلى حياة أسرية مستقرة.

أهداف البرنامج

- رفع الوعي عند جميع أفراد الأسرة.
- خفض نسبة حالات الطلاق والتفكك الأسري.
- زيادة الوعي الحقوقي بين الأزواج والآباء والأبناء.
- رفع قدرة المسترشدين على حل المشكلات الأسرية.
- معالجة مشكلات سلوكية وتربوية في المجتمع.
- توعية أفراد الأسرة بخطورة الإهمال والتجاهل لأي فرد من الأسرة.

الأثر المتوقع

- رفع وعي وكفاءة الأفراد والأسر في حل المشكلات الزوجية والأسرية والاجتماعية وكيفية التعامل معها.
- التخفيف من إنتشار ظاهرة الطلاق وتحقيق التوافق لكلا الطرفين.
- زيادة الألفة والترابط الأسري.
- إشباع الاحتياجات الأساسية لكافة أفراد الأسرة.

نبذة عن البرنامج

تقديم مساعدة الباحثين عن الطرف الآخر المناسب له يتم بكل سرية وأمانة ووفق الضوابط الشرعية.

الهدف العام

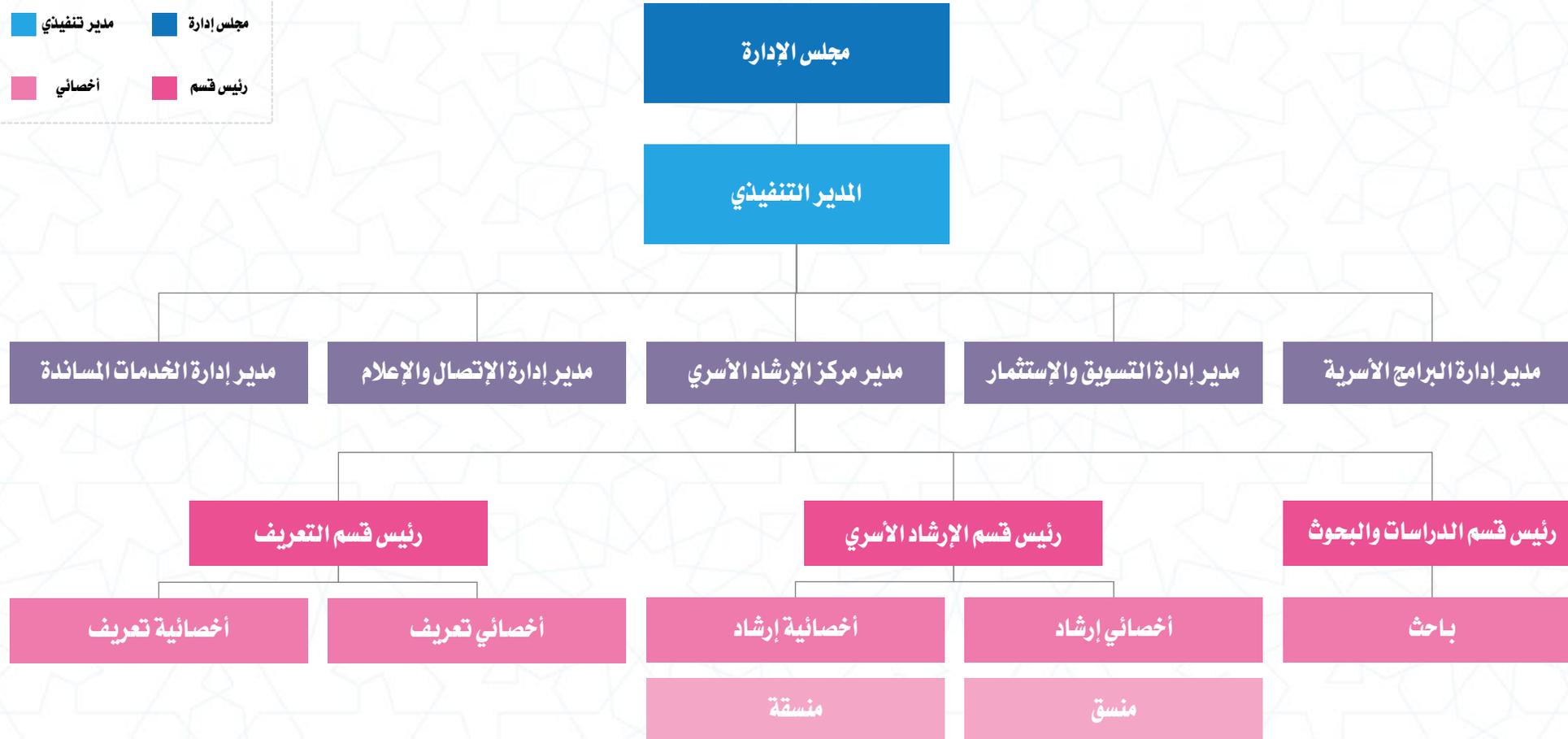
رعاية جميع أفراد المجتمع للوصول إلى حياة أسرية مستقرة في جو نفسي آمن.

أهداف البرنامج

- المساهمة في القضاء على العنوسة وتكوين أسرة مستقرة ومساعدة المتقدمين في البحث عن الزوج المناسب بالمواصفات المرغوبة قدر الإمكان.
- التخفيف من التوتر الناتج عن التأخر في الزواج.

الأثر المتوقع

- معالجة ظواهر العنوسة والعزوف عن الزواج لكلا الطرفين.
- قطع الطريق على الأساليب غير المأمونة في التوفيق بين راغبي الزواج.
- المساعدة في تحقيق الصحة النفسية.



- تهدف هذه العملية إلى تقديم خدمة الإرشاد بالمقابلة للمسترشدين، وذلك بتقديم الاستشارات للمسترشدين عن طريق المقابلة الشخصية المباشرة في مقر الجمعية. بحيث يقوم منسق الإرشاد بتنسيق وجدولة الاستشارات والزيارات حسب وجود الاستشاريين المتخصصين، ومن ثم يقوم الاستشاري بدراسة الحالة وتحليل المشكلة وتشخيصها والمساعدة في تقديم الحلول وتوثيق الحالة ومتابعتها لحين حل المشكلة وإغلاقها.
- المساعدة في الاصلاح بين أطراف المشكلة سواء الزوج أو الزوجة أو أي فرد مرتبط بالمشكلة من خلال التعاون بين القسم الرجالي والنسائي في حل المشكلة مع بقية الأطراف.

١ الإرشاد بالمقابلة

- تهدف هذه العملية إلى تقديم خدمة الإرشاد الهاتفي للمسترشدين، وذلك بتقديم استشاراتهم عن طريق اتصال المستشار على هاتف الجمعية الخاص بخدمة الإرشاد الأسري، بحيث يزود المستشار فريق الإرشاد باستفساراته ويقوم الفريق باتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك.

٢ الإرشاد الهاتفي

- تهدف هذه العملية إلى تقديم خدمة الإرشاد الإلكتروني للمسترشدين، وذلك بتقديم استشاراتهم عن طريق فتح حساب إلكتروني خاص بالمستشار على موقع الجمعية الإلكتروني، بحيث يستطيع المستشار رفع استشارته من داخل الحساب بخصوصية تامة.

٣ الإرشاد الإلكتروني

الإرشاد بالمقابلة

تهدف هذه العملية إلى تقديم خدمة الإرشاد بالمقابلة للمسترشدين، وذلك بتقديم الإستشارات للمسترشدين عن طريق المقابلة الشخصية المباشرة في مقر الجمعية



وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل

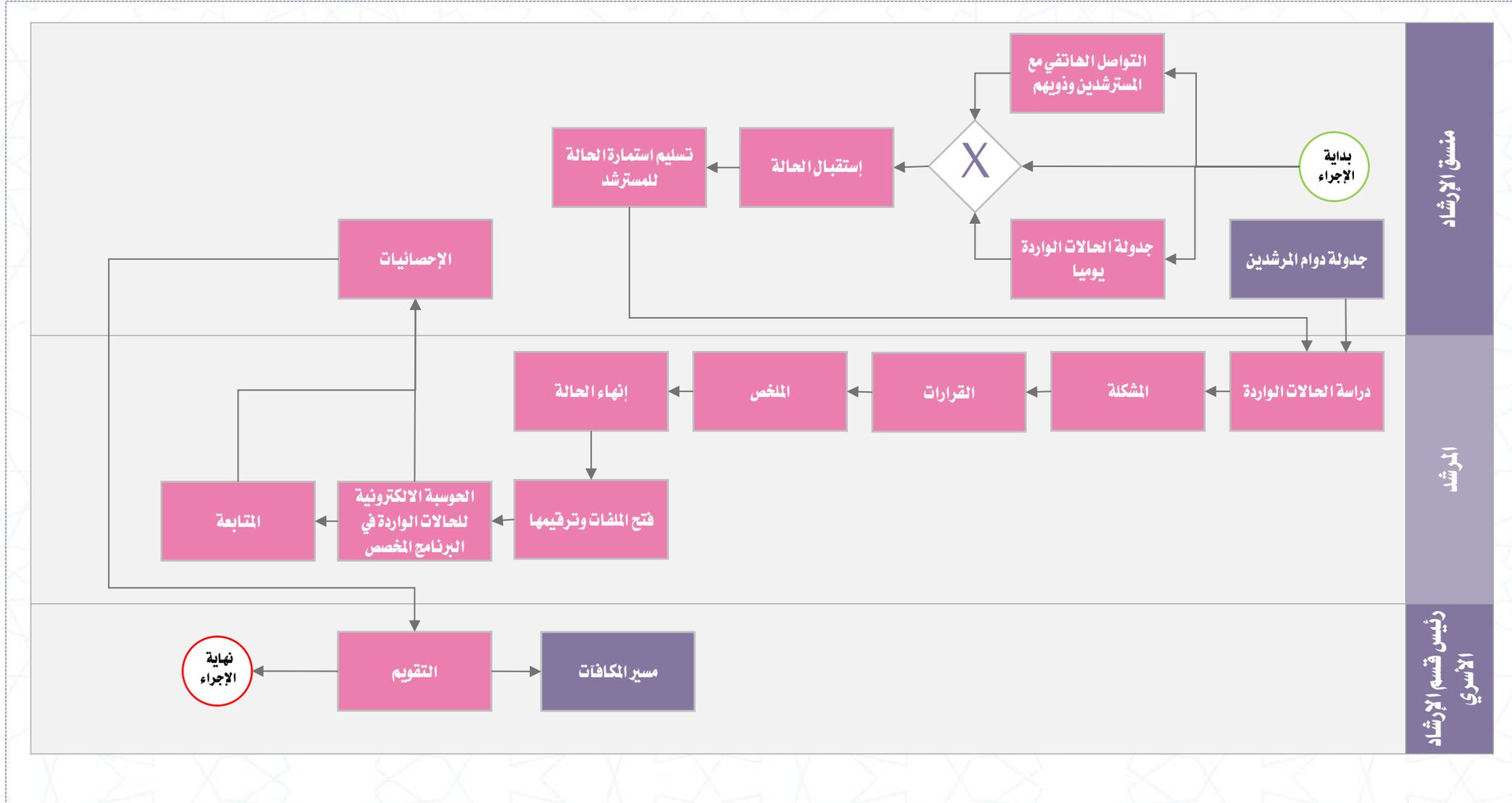


تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





وصف الإجراء

مخطط إجراء العمل

تفاصيل إجراء العمل

المؤشرات، المخاطر والسياسات

#	الخطوة	الوصف	المنفذون
١	إستقبال الحالات	<ul style="list-style-type: none"> - الإستماع للمسترشد وتحديد نوع الاستشارة التي يريد لها لتوجيه للمرشد المختص - تسجيل اسم المسترشد في بيان الحالات اليومي للمسترشدين. - التأكد من المسترشد هل حضر للجمعية أم لا ، حالة جديدة أم متابعة؟ ليتم توجيهه التوجيه الصحيح. - إطلاع المسترشدين على التعليمات الواجب اتباعها. 	منسق الإرشاد
٢	جدولة الحالات الواردة يوميا	<ul style="list-style-type: none"> - التنسيق مع المرشد الأسري قبل إدخال المسترشد عليه - توجيه الحالة للمرشد المختص سواءا كانت الحالة جديدة أم متابعة - جدولة الحالات المستقبلية يوميا بالتنسيق مع المرشد الأسري حتى لا يستقبل حالات لا يمكن مباشرتها في ذات اليوم - عمل جدول بالحالات التي طلب المرشد حضورها والاتصال عليها 	منسق الإرشاد
٣	التواصل الهاتفي مع المسترشدين وذوهم	<ul style="list-style-type: none"> - الاتصال بالمسترشدين هاتفيا لتنسيق الحضور لقسم الإرشاد بالمقابلة لعقد الجلسات الإرشادية حسب توجيه المرشد الأسري - تحديد اليوم و الوقت المناسبين للحضور للجمعية بالتنسيق مع المرشد الأسري بما يضمن عدم تكدر الحالات في وقت ضيق - إرسال الرسائل النصية لهواتف المسترشدين لتذكيرهم بمواعيد حضورهم 	منسق الإرشاد

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



المنفذون	الوصف	الخطوة	#
مندوب الإرشاد	<ul style="list-style-type: none"> - شرح طريقة تعبئة المسترشد للإستمارة - تطمين المسترشد بأن السرية التامة هي شعار الجمعية حتى لا يتحرج من تعبئة الاستمارة بالشكل الصحيح الذي قد يعيق فهم المرشد للمشكلة ابتداءا - الإجابة عن استفسارات المسترشد فيما يخص الاستمارة و بنودها - مراجعة الاستمارة بعد تعبئتها للتأكد من اكتمال الحقول وسلامة ذلك - التأكد من اكتمال البيانات في الاستمارة - توجيه المسترشد بالتوجه في المكان المخصص لانتظار المسترشدين - ترتيب استمارات المسترشدين حسب أسبقية حضورهم والمواعيد المحددة مسبقا وإدخال أصحابها للمرشد - استلام الاستمارات الخاصة بالحالات الواردة من المرشد الأسري بعد خروج الحالة من عنده - تنظيم الاستمارات يوميا بحيث لا تبقى الاستمارات بعد انتهاء الجلسة الإرشادية على المكتب ولكن توضع في الدرج الخاص بها حسب رقمها التسلسلي ليسهل الوصول إليها في الزيارات القادمة 	تسليم استمارة الحالة للمسترشد	٤
أخصائي الإرشاد	<ul style="list-style-type: none"> - يتم التواصل مع جميع المرشدين واخذ المواعيد المناسبة والمتاحة لديهم بعد ذلك يتم عمل جدول الحضور الشهري لهم. - يتم ارسال الجدول الخاص بالمرشدين الى مدير مركز الارشاد الاسري لاعتماده . - يتم نشر الجدول عن طريق ارساله من قبل مدير مركز الارشاد الاسري الى مجموعة المرشدين على الواتس اب. - يتم تذكير المرشدين في موعد حضورهم قبل يوم أو في نفس يوم الموعد، وتنسيق البديل في حال اعتذار المرشد . 	جدولة دوام المرشدين	٥

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون
٦	دراسة الحالات الواردة	<ul style="list-style-type: none"> - التنسيق مع منسق الإرشاد في ترتيب دخول المسترشدين - حسن استقبال المسترشدين، بما يتوافق مع أهداف الجمعية في تقديم خدمة أفضل للمسترشدين - عدم تقديم الاستشارات للعنصر النسائي من قبل المرشدين الأسريين إلا إذا دعت الحاجة ويتم من قبل المشرفين الفنيين ووجود محرم المرأة - تهيئة المسترشد نفسياً حتى يفصح عن مشكلته بما يساعد المرشد على حلها - التعرف المبدئي على المشكلة - تطمين المسترشد بوجود السرية التامة في التعامل مع الحالات - المحافظة على أسرار المسترشدين 	المرشد
٧	المشكلة	<ul style="list-style-type: none"> - الاستماع من المسترشد لمشكلته وإعطاؤه الوقت الكافي لشرحها - فتح باب الحوار البناء مع المسترشد بعد استيعاب المشكلة - عدم إخبار الطرف الآخر بالتفاصيل التي يذكرها الطرف الأول في حال رغبته في ذلك - ترتيب المشكلة ومحاورها حسب الأولويات ثم البدء بمناقشة الأهم فالمهم - استخدام الأساليب العلمية عند مناقشة المشكلة ووضع الحلول المقترحة - عدم أخذ كلام أحد الأطراف على أنه الحق، حتى يسمع للطرف الآخر - عدم التأثر بالحالة النفسية للمسترشد عند مناقشة مشكلته بالشكل الذي يجعل المرشد يعتقد أن كلامه وحده هو الحق - العدل في التعامل مع الحالات الإرشادية وعدم الميل لطرف على حساب الطرف الآخر، وإنما مع الحق وما فيه مصلحة المسترشد 	المرشد
٨	القرارات	<ul style="list-style-type: none"> - عدم اتخاذ القرار في المشكلة نيابة عن المسترشد وعدم فرض رأي عليه - مساعدة المسترشد وتشجيعه في أن يقترح الحلول المناسبة لمشكلته - وضع أكبر عدد ممكن من الحلول الممكنة والعملية أمام المسترشد، ليختار ما يناسبه - عدم التأثير على المسترشد في اتخاذ القرار حتى ولو بحسن النية 	المرشد

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون
٩	الملخص	<ul style="list-style-type: none"> - اختتام الجلسة الإرشادية بملخص ما تم التوصل إليه بين المرشد والمسترشد - التأكيد على المسترشدين بالالتزام بما تم الاتفاق عليه - توجيه المسترشدين بأن يقوم كل طرف بما يجب عليه تجاه الطرف الآخر - الاستماع لرأي الطرف الأول في نهاية الجلسة لما يود قوله - الاستماع لرأي الطرف الثاني في نهاية الجلسة لما يود قوله - التسجيل أمام الحالة المنتهية عبارة (منتهية)، وإخبار المنسق بذلك - تحديد مواعيد لاحقة مع الحالات غير المنتهية إذا تطلب الأمر - التنسيق مع المنسق للاتصال بالحالات المطلوب الاتصال بها 	المرشد
١٠	إنهاء الحالة	<ul style="list-style-type: none"> - ضرورة انتهاء العلاقة بين المسترشد والمرشد بانتهاء تقديم الخدمة - عدم توظيف الجمعية أو استغلالها لإقامة علاقات-ولو بحسن النية- مع المسترشدين أو طلب خدمات خاصة وغيره 	المرشد
١١	فتح الملفات وترقيمها	<ul style="list-style-type: none"> - فتح ملف لكل حالة استرشادية واردة بعد تعبئة الاستمارة الخاصة - إعطاء كل ملف الرقم الخاص به - وضع شريط لاصق لكل ملف - وضع الرقم الخاص لكل ملف من الخارج على الشريط اللاصق ليسهل الوصول إليه - وضع الملف في الدولاب الخاص به بعد انتهاء الجلسة الإرشادية 	منسق الإرشاد

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون
١٢	الحوسبة الالكترونية للحالات الواردة في البرنامج المخصص	<ul style="list-style-type: none"> - فتح البرنامج الالكتروني الخاص بالإرشاد بالمقابلة - إدخال معلومات الحالة في البرنامج - إعطاء رقم تسلسل لكل ملف - طباعة الرقم التسلسلي لكل ملف من البرنامج ووضعه في الملف الورقي - تحديد موعد زمني لإدخال الحالات السابقة التي لم تدخل من قبل في البرنامج وإعطاء كل ملف الرقم الخاص بالحالة 	المرشد
١٣	المتابعة	<ul style="list-style-type: none"> - نوع الخدمة المقدمة للمسترشدين. - التغذية الراجعة من المسترشدين. - ملاحظات وتوجيهات الرئيس المباشر. 	المرشد
١٤	الإحصائيات	<ul style="list-style-type: none"> - عمل إحصائية شهرية للحالات الواردة لقسم الإرشاد الأسري تسلم لرئيس القسم - تصنيف الحالات الواردة في الإحصائية تصنيفا موضوعيا: استشارة-إرشاد-إصلاح - طباعة الإحصائية ورقيا وحفظها في الملف الخاص بها - تخصيص ملف ورقي وآخر الكتروني للإحصائيات الشهرية - تجميع بيانات المرشدين خلال الشهر وتصنف تحت عناوين محددة في تقرير الشهر. - يوضح عدد المرشدين خلال الشهر. - يتم ذكر ملاحظات تحتوي على توصيات وإيجابيات وسلبيات وأهم الحالات التي وردت خلال الشهر. 	منسق الإرشاد

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون
١٥	التقويم	- التقويم الدوري لأداء المرشدين الأسريين في قسم الإرشاد بالمقابلة - التقويم الدوري لأداء موظفي المركز	مدير مركز الإرشاد / مشرف الإرشاد
١٦	مسير المكافئات	- يتم اعداد مسير المكافآت عن طريق حساب الساعات الاستشارية لكل مرشد وجدولتها - يتم ارسال المسير الى مدير مركز الارشاد الاسري للاطلاع والتوقيع ومن ثم يتم الاعتماد من قبل المدير التنفيذي ..	اخصائي الارشاد
١٧	رضا المسترشدين	- في الوقت الحالي يتم للحالات الحضورية فقط . - يتم بعد خروج المسترشد من عند المرشد اعطائه جهاز التقييم لتقييم بشكل عام . - يتم في نهاية الشهر الدخول على الرابط لإظهار نتائج التقييم وادراجها في التقرير الشهري .	منسق الإرشاد

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



مؤشرات قياس الأداء

الرمز	المؤشر	المعادلة	التكرار	مصدر البيانات	الهدف
	العدد الكلي للإستشارات		سنوي		
	معدل الإستشارات لكل مرشد		شهري		

المخاطر التشغيلية

الرمز	الخطر
	- عدم توفر مرشدين متخصصين في مجالات معينة - اعتذار جميع المرشدين عن الحضور او الاستقبال الهاتفي

السياسات المطبقة

- الوقت الذي يجب أن يرد من خلاله المستشار على الإستشارات المحولة إليه يجب ألا يتعدى يومي عمل

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات

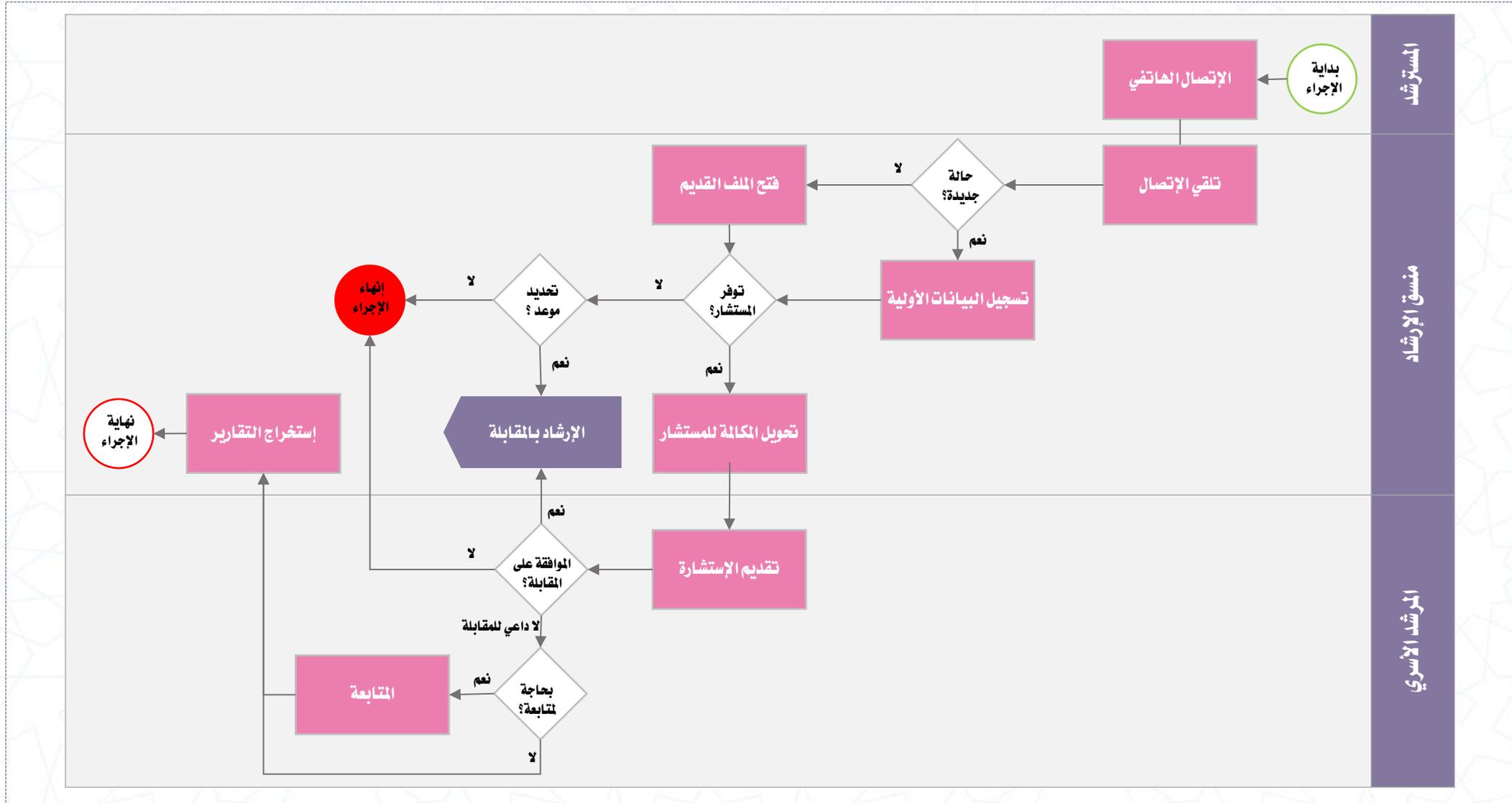


الإرشاد الهاتفي

يهدف هذا الإجراء إلى تقديم خدمة الإرشاد الهاتفي للمسترشدين، وذلك بتقديم إستشاراتهم عن طريق إتصال المسترشد على هاتف الجمعية الخاص بخدمة الإرشاد الأسري، بحيث يزود المسترشد فريق الإرشاد بإستفساراته ويقوم الفريق بإتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك



- وصف الإجراء
- مخطط إجراء العمل
- تفاصيل إجراء العمل
- المؤشرات، المخاطر والسياسات



وصف الإجراء

مخطط إجراء العمل

تفاصيل إجراء العمل

المؤشرات، المخاطر والسياسات

#	الخطوة	الوصف	المنفذون
١	الاتصال الهاتفي	يقوم المستشار بالاتصال على رقم الإرشاد الأسري لدى الجمعية	المستشار
٢	تلقي الاتصال	- التحية الشرعية - التعريف بالجمعية	منسق الإرشاد
٣	حالة جديدة؟	- فتح استمارة حالة حسب البرنامج - إعطاء المستشار رقما خاصا به كناية عن اسمه يستفاد منه في حالة الاتصال القادم (المتابعة) ويكون ذلك عن طريق البرنامج المعد لهذا الغرض (قاعدة البيانات).	منسق الإرشاد
٤	فتح الملف القديم	السؤال عن رقم المرشد والمستشار في حال المتابعة	منسق الإرشاد
٥	تسجيل البيانات الأولية	- تعبئة البيانات الأولية بمهنية أثناء المكالمة - تزويد المستشار برقم الحالة - تزويد المستشار بوقت دوام المرشد ورقمه	منسق الإرشاد
٦	توفر المرشد؟	- اذا لم يكن متوفر، وكان الموضوع ضروري جدا فيتم تحويل المكالمة لمشرف الإرشاد مباشرة على جوال الإستشارات. - غير ذلك، يتم تحديد موعد للمقابلة أو تزويد المستشار بالأوقات التي يمكن أن يتوفر فيه المرشد في حال لم يرغب بمشاركة رقمه	منسق الإرشاد
٧	تحويل المكالمة للمرشد	إذا توفر المرشد فيتم تحويل المكالمة له بعد إدخال البيانات واستمارة الحالة	منسق الإرشاد

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



المنفذون	الوصف	الخطوة	#
المُرشد	- إذا لم يرغب المُسترشد بتحديد موعد، فيتم إنهاء الإجراء - أما إذا رغب بتحديد موعد فيتم الذهاب إلى عملية الإرشاد بالمقابلة	تحديد موعد؟	٨
المُرشد	- الانصات لمشكلة المُسترشد - صياغة المشكلة وأسبابها - تقديم المساعد بالحلول - تلخيص الحلول السابقة - التأكيد على رقم الحالة والمُرشد - التأكيد على السرية والخصوصية - الدعم وإنهاء الاستشارة بمهنية - التحويل للتقييم الآلي (رضا المُستفيد - حسب برنامج السنترال) - يتم حفظ الحالة في برنامج المُرشد	تقديم الإستشارة	٩
المُرشد	- إذا كانت هناك حاجة لمقابلة، يتم تحديد موعد مقابلة والذهاب إلى عملية الإرشاد بالمقابلة - غير ذلك، يتم إنهاء الإجراء	الموافقة على المقابلة؟	١٠
المُرشد	- إذا كانت الحالة بحاجة لمتابعة، يتم الذهاب إلى الخطوة رقم ١٢ - غير ذلك، يتم إنهاء الإجراء	بحاجة لمتابعة؟	١١

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون
١٢	المتابعة	<ul style="list-style-type: none"> - طلب رقم الحالة من المستفيد - لا يتم متابعة حالة عند مرشد دون تحويل - فتح الحالة من البرنامج - استعراض الحلول السابقة - دعم أو تعديل مسار حلول الاستشارة السابقة - تدوين المتابعة حسب استمارة الحالة في برنامج المرشد - تدوين موعد للمتابعة حسب الحالة وفق استمارة المتابعة في برنامج المرشد - التحويل للتقييم الآلي (رضا المستفيد - حسب برنامج السنترال) 	المرشد
١٣	اعداد التقارير	<ul style="list-style-type: none"> - عدد الحالات المسجلة لكل مرشد - تصنيف الحالات وفق البيانات الاولية - تصنيف الحالات وفق بيانات المشكلة 	منسق الإرشاد
١٤	التحويل	<ul style="list-style-type: none"> - يتم التحويل بمهنية على مرشد لآخر مع تزويد المستفيد برقم المرشد ووقت دوامه - التحويل للإرشاد بالمقابلة بتزويد المستفيد برقم الخدمة لحجز موعد - التحويل للإستفادة من خدمات البرامج في الجمعية عن طريق تزويد المستفيد بالمعلومات وطريقة الحصول على الخدمة 	مشرف الإرشاد / المرشد

وصف الإجراء



متخط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



مؤشرات قياس الأداء

التكرار	المؤشر
شهري	سرعة الرد على الإستشارات الهاتفية
شهري	معدل رضا المسترشدين

المخاطر التشغيلية

الخطر
- تعطل خدمة الإتصال الهاتفي - تعطل الكهراء بالكامل - تعطل خدمة الانترنت مما يعيق تقديم الاستشارات من خلال منظومة الارشاد الاسري

السياسات المطبقة

- الوقت الذي يجب أن يرد من خلاله المستشار على الإستشارات المحولة إليه يجب ألا يتعدى يومي عمل

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



الإرشاد الإلكتروني

٣

تهدف هذه العملية إلى تقديم خدمة الإرشاد الإلكتروني للمسترشدين، وذلك بتقديم إشاراتهم عن طريق فتح حساب إلكتروني خاص بالمسترشد على موقع الجمعية الإلكتروني، بحيث يستطيع المسترشد رفع إشارته من داخل الحساب بخصوصية تامة



وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل

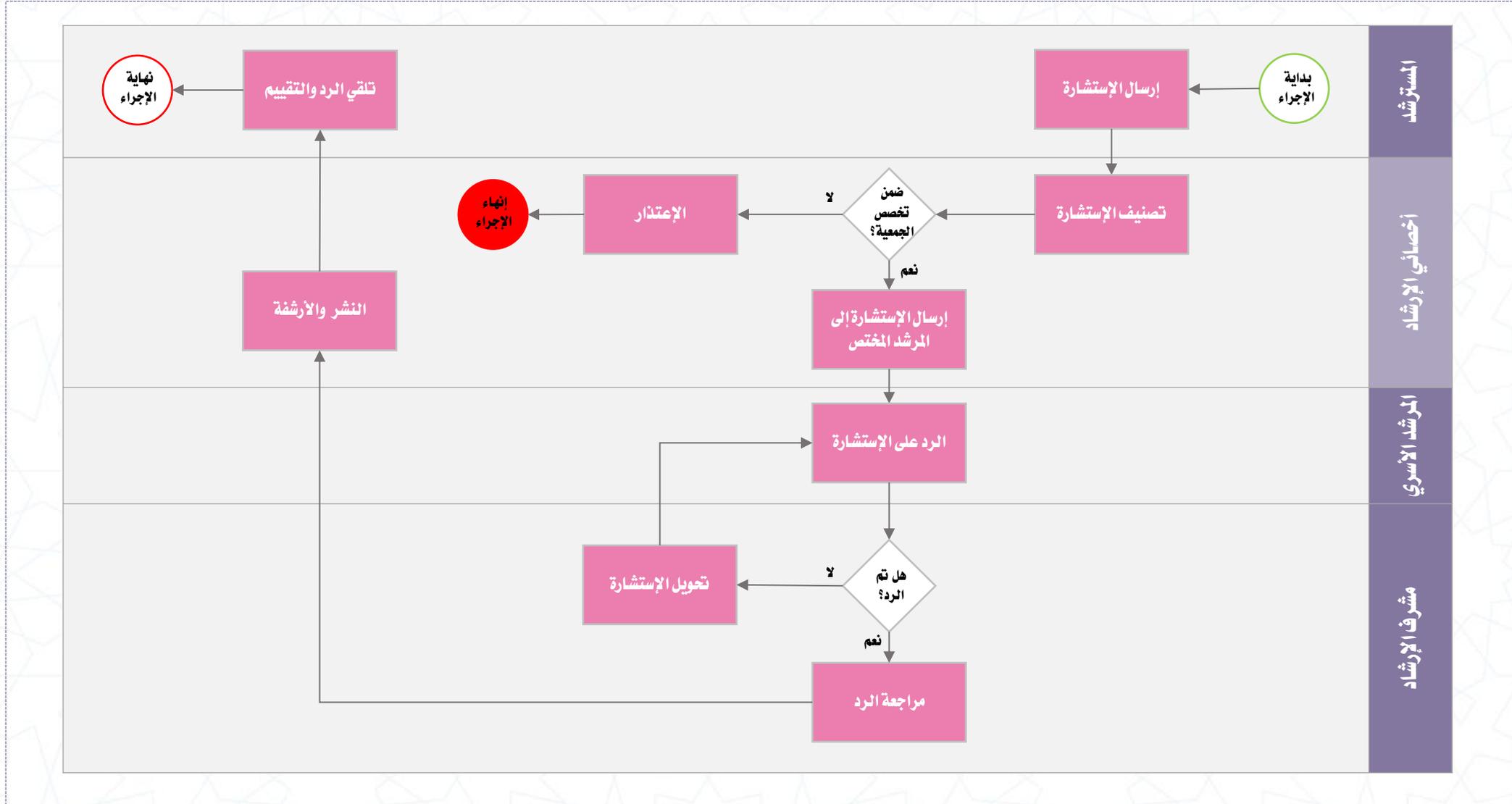


تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





وصف الإجراء

مخطط إجراء العمل

تفاصيل إجراء العمل

المؤشرات، المخاطر والسياسات

#	الخطوة	الوصف	المنفذون
١	إرسال الإستشارة	<ul style="list-style-type: none"> - يقوم المستشار بفتح حساب على الموقع الإلكتروني للجمعية - يقوم المستشار بكتابة استشارته من خلال صفحته الخاصة ثم يرسلها للموقع 	المسترشد
٢	تصنيف الإستشارة	<ul style="list-style-type: none"> - يتم فرز الاستشارات الواردة النسائية عن الرجالية - تصل الاستشارة ضمن قائمة الاستشارات الجديدة - يتم تحديد نوع الاستشارة نفسية ، اجتماعية ، تربوية، زوجية، أسرية، سلوكية أو اقتصادية 	أخصائي الارشاد
٣	ضمن تخصص الجمعية؟	<ul style="list-style-type: none"> - إذا لم تكن من ضمن إختصاص الجمعية، فيتم إرسال إعتذار بأنه ليس من ضمن نطاق عمل الجمعية ولا تستطيع الجمعية الرد على الاستشارة - إذا كانت من ضمن إختصاص الجمعية، يتم الذهاب إلى الخطوة رقم ٤ 	مدير مركز الارشاد الأسري
٤	إرسال الإستشارة إلى المرشد المختص	<ul style="list-style-type: none"> أو أن يقوم أول مستشار متفرغ بحجز الإستشارة وبدء العمل والرد عليها، ويمكن أتمتة هذا الإجراء عن طريق جدول المرشدين وتخصصاتهم 	أخصائي الارشاد
٥	الرد على الإستشارة	<ul style="list-style-type: none"> - يسقبل المستشار الحالة على صفحته في الموقع - يجيب المستشار على الحالة - يرسل المستشار رده ليصل للمسترشد على بريده في صفحته الخاصة به 	المرشد
٦	هل تم الرد؟		مشرف الإرشاد

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون
٧	تحويل الإستشارة	- يستطيع مشرف الإرشاد أو مدير الإرشاد بتحويل الإستشارات للإختصاص أو لسرعة الإستجابة	مشرف الإرشاد، مدير مركز الارشاد
٨	مراجعة الرد	- يتم تقييم جودة الأداء لرد المرشدين وتقديم التغذية الراجعة إذا تطلب الأمر	مشرف الإرشاد
٩	النشر والأرشفة	- يتم أرشفة الإستشارة برقم معرف خاص يسهل الرجوع إليها للإحصائيات	الاخصائي و المنسق
١٠	تلقي الرد والتقييم	يقوم المسترشد بالإطلاع على رد المرشد من خلال صفحته الإلكترونية ويستطيع تقييم رضاه عن الإستشارة	المسترشد

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



مؤشرات قياس الأداء

الرمز	المؤشر	المعادلة	التكرار	مصدر البيانات	الهدف
	سرعة الرد على الإستشارات الإلكترونية		شهري		
	معدل رضا المسترشدين		شهري		

المخاطر التشغيلية

الرمز	الخطر
-	تعطل الصفحة الإلكترونية عن العمل
-	انقطاع الانترنت
-	تعطل الكهرباء

السياسات المطبقة

- الوقت الذي يجب أن يرد من خلاله المرشد على الإستشارات المحولة إليه يجب ألا يتعدى يومي عمل

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



التعريف بين الراغبين بالزواج

تهدف هذه العملية إلى تقديم خدمة التعريف بين الراغبين بالزواج، وذلك بتقديم ترشيحات تناسب مواصفات ورغبات الأشخاص المستفيدين



وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل

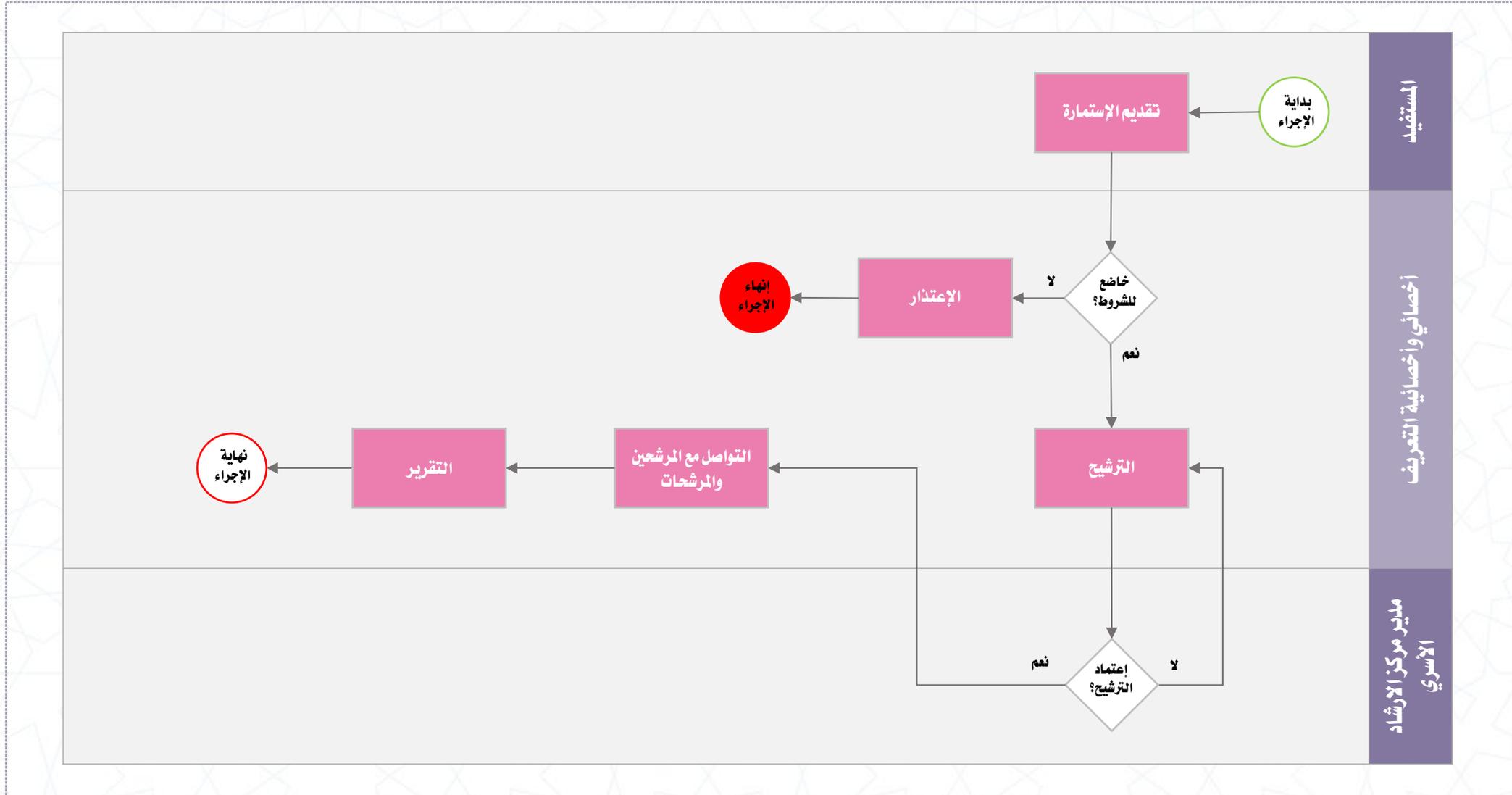


تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





وصف الإجراء

مخطط إجراء العمل

تفاصيل إجراء العمل

المؤشرات، المخاطر والسياسات

((اجراءات العمل بقسم التعريف – نساء))

المتفدون	الوصف	الخطوة	#
أخصائية التعريف	<ul style="list-style-type: none"> - طباعة استمارة التقديم من موقع الجمعية الإلكتروني تبويب التعريف بين الراغبين في الزواج - تعبئة الاستمارة من قبل المتقدمة وتحت اشراف ومراجعة من اخصائية قسم التعريف - استلام الاستمارة من المتقدمة وتفرغها الكترونيا في مجلد اكسل يحتوي على البيانات الأساسية فقط للمواصفات الشخصية والمطلوبة - وضع الاستمارة الورقية في ملف المتدمات ويحدد لها رقم تسلسلي وفقاً لما سبقها من استمارات - في حال كان التقديم الكتروني على موقع الجمعية: ١. يتم التواصل مع المتقدمة وتحديد موعد مقابلة شخصية لها ٢. عرض الاستمارة والمتقدمة على المشرفة الفنية لمركز الإرشاد الأسري لعمل المقابلة الشخصية ٣. قبول أو رفض الطلب بناء على نتيجة المقابلة الشخصية 	تقديم الإستمارة	١
أخصائية التعريف	<ul style="list-style-type: none"> - إذا كانت مواصفات المتقدمة لا تحقق الشروط المعمول بها في الجمعية، فيتم الاعتذار منها 	خاضع للشروط؟	٢
أخصائية التعريف	<ul style="list-style-type: none"> - يتم الاعتذار بطريقة لبقة ومهنية 	الإعتذار	٣
أخصائية التعريف	<ul style="list-style-type: none"> - النظر في استمارات المتقدمين والمتدمات وإيجاد المتطابق منها (وصفياً وشرطياً) - اذا تجاوزت نسبة التطابق في الاستمارات ٧٠% يتم تسجيل الترشيح كترشيح مبدئي - يحرر خطاب موضح فيه أرقام الاستمارات المتطابقة للرجال والنساء ويذكر فيه الصفات غير المتطابقة مرفقة معه الاستمارات المتطابقة دون صفحة الاسم والرقم للمرشحة ويوجه الى مشرفة مركز الارشاد ومنها الى مدير مركز الارشاد الأسري 	الترشيح	٤

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون
٥	الإعتماد؟	- إذا لم يتم الإعتماد، يتم العودة إلى الخطوة رقم ٤	مدير مركز الارشاد الأسري
٦	التواصل مع المرشحين والمرشحات	- تتم افادة الأخصائية بنتيجة التواصل مع المرشح من قبل أخصائي التعريف ان كان (غير مناسب) يتم إعادة الاستمارات لقسم النساء وإعادة الترشيح للطرفين - وإن كان الترشيح (مقبول مبدئياً) يتم التواصل مع المرشحة وافادتها بمواصفات المرشح وقبوله والاستئذان في التواصل مع ولي الأمر وافادة قسم الرجال به - يتم التنبيه على المرشحة بإفادة القسم بأي مستجدات تطراً على الترشيح سواء التمام او الرفض	أخصائي و أخصائية التعريف
٧	التقرير	- تجمع بيانات المتقدمات خلال الشهر وتصنف تحت عناوين محددة في تقرير الشهر - يوضح عدد المتقدمات خلال الشهر بعد جمعه مع الأشهر السابقة وتتم مقارنته بالعدد المستهدف خلال العام الميلادي - يتم ذكر عدد الاستمارات التي تم فرزها وعدد الترشيحات التي تم رفعها - يوضح نتيجة الترشيح بعد التواصل مع المرشحين - يذكر عدد حالات التوفيق التي تمت خلال الشهر إن وجد	أخصائية التعريف

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



((اجراءات العمل بقسم التعريف – رجال))

١. تعبئة الاستمارة الخاصة بالتعريف من قبل صاحب الطلب .
٢. تدقيق الموظف على تعبئة الاستمارة والتحقق من الهوية .
٣. يشرح الموظف للمتقدم طريقة التعريف المعتمدة بالبرنامج .
٤. تحديد موعد للمقابلة الشخصية.
٥. توقيع الاستمارة من مدير الادارة بعد عمل المقابلة الشخصية.
٦. أخذ نسخة الكترونية للاستمارة والاحتفاظ بها.
٧. يتم ارسال الاستمارة الى القسم النسوي .
 - في حال كان التقديم الالكتروني على موقع الجمعية:
 - يتم التواصل مع المتقدم وتحديد موعد مقابلة شخصية له
 - عرض الاستمارة والمتقدم على المرشد الأسري لعمل المقابلة الشخصية
 - قبول أو رفض الطلب بناء على نتيجة المقابلة الشخصية
٨. انتظار الترشيحات من القسم النسوي .
٩. التواصل مع المرشحين وملئ المواصفات المرشحة لهم .
١٠. افادة القسم النسوي بقبول او اعتذار المرشح للطب.
 - (قبول) بالتنسيق مع صاحبة الطلب يتم ارسال رقم ولي امر المرشحة الى المرشح .
 - (اعتذار) يتم اعادة الترشيح او اغلاق ملفه (حسب طلبه).
١١. متابعة المرشحين اولاً بأول حتى يتم التوفيق وإدراجهم ببرامج الجمعية .
٢١. اعداد تقرير شهري بعدد المتقدمين ومواصفاتهم وطلباتهم وحالات الترشيح والتوفيق .

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



مؤشرات قياس الأداء

الرمز	المؤشر	المعادلة	التكرار	مصدر البيانات	الهدف
	عدد حالات التعريف		شهري		
	سرعة ربط الحالات		شهري		

المخاطر التشغيلية

الرمز	الخطر
.١	تعطل الصفحة الالكترونية عن العمل
.٢	إنقطاع الكهرباء
.٣	العزوف عن التقديم في قسم التعريف

السياسات المطبقة

- تسلم الاستمارات الخاصة بالرجال إلى قسم الرجال بمقر الجمعية.
- تسلم الاستمارات الخاصة بالنساء إلى قسم النساء بمقر الجمعية.
- يقوم بتسليم الاستمارة صاحب أو صاحبة الاستمارة بنفسه ليتم التحقق من الهوية ولشرح آلية وطريقة التعريف المعتمدة في البرنامج.
- القدرة على الحضور للمقابلة الشخصية في مقر الجمعية في وقت لاحق.
- معرفة وموافقة ولي أمر الفتاة بشأن التسجيل في برنامج التعريف بين الراغبين في الزواج.
- تستقبل الاستمارات من الساعة ٩ صباحا حتى الساعة ١٢ ظهرا، ومن الساعة ٦ عصرا حتى الساعة ٩ مساء.

وصف الإجراء



متخطت إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



معايير اعتماد المرشد الأسري

معايير التقويم

٤

معايير ضبط جودة الجلسة الإرشادية

معايير ضبط جودة الخطة العلاجية

معايير ضبط عدد الجلسات والساعات الإرشادية

معايير تقييم رضا المسترشدين

معايير تقييم المرشد لحالة المسترشد

معايير قياس أثر الإرشاد على حالة المسترشد

معايير أخلاقيات العلاقة المهنية والإلتزام الأخلاقي

٣

المعايير الأخلاقية المتعلقة بالعلاقة المهنية
تجاه زملاء المهنة

المعايير الأخلاقية المتعلقة بالعلاقة المهنية
تجاه المؤسسات

المعايير الأخلاقية المتعلقة بالعلاقة المهنية
تجاه المجتمع

المعايير الأخلاقية المتعلقة بالعلاقة المهنية
تجاه المسترشد

معايير السمات الشخصية

٢

التوجه والقناعات

المهارات والممارسات

معايير الكفايات الفنية والمهنية

١

الشروط الشخصية

حضور البرنامج التأهيلي

المؤهل العلمي

الخبرة المهنية

المقابلة الشخصية

التطوير الذاتي

١,١ الشروط الشخصية

- الحالة الاجتماعية: متزوج
- العمر: ٤٠ سنة فأكثر.
- العمر الزوجي: ٥ سنوات فأكثر.

١,٢ حضور البرنامج التأهيلي

- إكمال ٢٥ ساعة تدريبية معرفية.
- ممارسة ٥٠ ساعة تطبيقية في الإرشاد الأسري (هاتفي – مقابلة – إلكتروني) بإشراف المشرف أو مرشد أسري بالجمعية
- إكمال ٩٠ ساعة في الإرشاد الأسري خلال ٣ أشهر بالجمعية بإشراف وتقييم مشرف البرنامج. وتقسم إلى:
 - ٥٠ ساعة إرشاد بالمقابلة بمعدل ١٠ ساعات مع ٥ مرشدين أسريين.
 - ٣٠ ساعة هاتف إرشادي بمعدل ١٠ ساعات مع إشراف ٣ مرشدين أسريين.
 - ١٠ ساعات مع مرشد أسري واحد.
- الاحتفاظ بسجل ساعات جلسات الإرشاد وتوقيع المشرف عليها من الجمعية حتى يتسنى له توثيقها.
- ينبغي على المرشح أن يكمل مجموع ٩٠ ساعة من الإرشاد الأسري إرشاد بالمقابلة أو إرشاد جماعي مع المشرف أو ضمن مجموعة من ٦ مرشحين.
- الإشراف يتم من قبل أكثر من مشرف واحد، يجب على المرشح تسجيل اسم المشرف الأساسي الذي يشرف عليه. ومسؤولية المشرف الأساسي هي التأكد من استيفاء المتطلبات ومراجعة واعتماد ساعات الإشراف في سجل المرشح.
- الثقافة الواسعة في علوم ونظريات علم النفس والسلوك الإنساني، ونظريات الإرشاد الأسري.
- تكوين لجنة تضم كلاً من: المدير التنفيذي ومدير مركز الإرشاد الأسري والمشرف الفني على مركز الإرشاد الأسري (رجال) أو المشرفة الفنية على مركز الإرشاد الأسري (نساء) لاستثناء بعض الشروط في استقطاب المرشدين والمرشدات.

١,٣ المؤهل العلمي

- الحصول على الدرجة العلمية المناسبة في مجال الإرشاد الأسري في المجالات التالية: الطب النفسي- الزواج والأسرة- الخدمة الاجتماعية- علم الاجتماع- الصحة النفسية- الإرشاد النفسي- الإصلاح الأسري- العلوم الشرعية.
- الحصول على الأقل على أحد المؤهلات التالية: بكالوريوس - دبلوم إرشاد - ماجستير- دكتوراه

١,٤ الخبرة المهنية

- خبره في احد مجالات الارشاد النفسي والاجتماعي والتربوي لا تقل عن سنتين .
- خبرة في مجال الاصلاح أو الإرشاد لا تقل عن سنتين .

١,٥ المقابلة الشخصية

- المقابلة من قبل ثلاثة محكمين .محاور المقابلة : الدافعية في العمل، معلومات معرفية، صفات شخصية.

١,٦ التطوير الذاتي

- سمات شخصية مثل الكفاية الذهنية، القدوة الحسنة، الاتزان النفسي والعاطفي، القدرة على التأثير في الآخرين
- القدرة على تطبيق نظريات الإرشاد والتعامل مع جميع أفراد أسرة المسترشد بحرفية.
- الإخلاص والأمانة والاحترام وحفظ الأسرار
- عضوية المؤسسات التي تعنى بالإرشاد الأسري والإسهام في الأبحاث والعلوم المتعلقة بالإرشاد.
- تعلم وإجادة مهارات الإرشاد مثل إدارة الجلسة الإرشادية، التأثير وتعديل السلوك والقدرة على تحليل المعلومات وتحديد المشكلات وتحديد الأهداف.
- القدرة على تخطيط وإدارة خطوات العلاج وتحديد دور كل مشارك وتدريب جميع المعنيين بالمشكلة على القيام بأدوارهم.
- النظرة الشمولية للمشكلة وإشراك أفراد الأسرة لتحقيق أهداف الخطة العلاجية متى تطلب ذلك.
- إتقان مهارات الاتصال وتحديد الأولويات وتحديد أفضل الوسائل لتنفيذ الخطة العلاجية.
- يجب على المرشد المشرف الحصول على درجتين علميتين من جامعات معتمدة من وزارة التعليم السعودي، في أحد أو عدة مجالات تخص الإرشاد الأسري مثل: علم النفس، علم الاجتماع، الخدمة الاجتماعية، الصحة النفسية، الإرشاد والإصلاح الأسري، الزواج والأسرة، الطب النفسي.
- إكمال دورة أساسيات الإشراف والتي تشمل ٣٠ ساعة إشراف مباشر من قبل الجمعية
- على المشرف المرشح أن يمارس الإشراف الأسري لمدة لا تقل عن عامين.
- المرشد المشرف يلعب دور ناقل للخبرة ودور مراقب لجودة الإرشاد لكل مرشد.
- على المرشد أن يشارك في إعداد الدراسات والبحوث والتوصيات التي تجسد وضع الأسرة والبرامج اللازمة للحفاظ على كيانها وإثراء البحث العلمي والاجتماعي.
- على المرشد أن يسهم في البرامج التطوعية التي تخدم المجتمع.

٢,١ التوجه والقناعات

- على المرشد أن يتقبل المسترشد كما هو مهما كان نوع المشكلة.
- على المرشد أن يعزز بناء الثقة والاحترام بينه وبين المسترشد.
- على المرشد أن يعمل على ربط المسترشد بالله، وتحسين ظنه بالله.
- على المرشد أن يحافظ على العلاقة المهنية مع المسترشد بحيادية واستقلالية.
- على المرشد الإلمام التام بأنظمة وقوانين أخلاقيات المهنة والالتزام بها في جميع مراحل العلاقة.
- على المرشد أن يُقدم الإرشاد في حدود معرفته وتخصصه وخبرته.
- على المرشد أن يراعي الفروق الفردية والاجتماعية، واختلاف البيئات والعادات والتقاليد.
- على المرشد أن يبتعد عن إخبار المسترشدين عن تحليل شخصيتهم وسماتهم.
- على المرشد أن يعمل على إنهاء العلاقة الإرشادية إذا شعر بعدم القدرة على مساعدة المسترشد.
- على المرشد أن يعطي الفرصة الكاملة للمسترشد لعرض مشكلته.
- على المرشد أن يتقبل الحالة كما هي دون التمييز لجنسية أو دين أو عرق أو طائفة.

٢,٢ المهارات والممارسات

- على المرشد أن يسمع من كل طرف من أطراف المشكلة على حدة عند تعدد أطرافها.
- على المرشد أن يعمل على ضبط سلوك المسترشد وتوجيهه.
- على المرشد أن يساعد المسترشد على تحسين مشاعره، وتبني السلوك الإيجابي.
- على المرشد أن يعمل على إكساب المسترشد مهارات حل المشكلات.
- على المرشد أن يقدم للمسترشد إرشادات مقترحة واضحة الخطوات قابلة للتحقيق.
- على المرشد الإلمام التام بثقافة واتجاهات وقيم المسترشد.
- على المرشد تثقيف المسترشد وتزويده بكل المعلومات التي يحتاجها لعلاج المشكلة والحرص على حماية مصالحه.
- على المرشد أن يستعد نفسياً وذهنياً قبل البدء بعملية الإرشاد.
- على المرشد أن يقوم بتهيئة البيئة الملائمة، ويختار الوقت المناسب لتقديم الإرشاد وقبوله.
- على المرشد أن ينظر بشمولية للحالة، ويتعرف على أسباب المشكلة الحقيقية وأطرافها، وما يكتنفها من غموض وظروف، قبل الحكم عليها وتقديم الإرشاد لها.
- على المرشد أن يسمع من أصحاب المشكلة مباشرة، ويعمل على عزل الأطراف غير المعنية بها.
- على المرشد أن يحيل الحالات التي ليست من تخصصه إلى متخصص آخر.
- على المرشد أن يراعي الأسلوب المناسب لكل حالة، ونوعها، وخصوصيتها.
- على المرشد أن يتدرج في مراحل وخطوات الإرشاد.
- على المرشد أن يجعل المسترشد يتخذ قراراته من تلقاء نفسه، ويتحمل مسؤوليتها.
- على المرشد أن يُبصر المسترشد بالآثار السلبية لاستمرار الخلاف.
- على المرشد أن يحرص على توثيق الحالة بخصوصية في الاستمارات المعدة لذلك.
- على المرشد أن ينسق مع إدارته في إبلاغ الجهات المعنية إذا شعر أن المسترشد من الممكن أن يؤدي نفسه أو الآخرين أو الممتلكات، مع المحافظة على أسرار المسترشد الشخصية.

٤,١ المعايير الأخلاقية المتعلقة بالعلاقة المهنية تجاه زملاء المهنة

- على المرشد أن يبني علاقته مع زملائه على الاحترام والتقدير والثقة المتبادلة.
- على المرشد أن يحرص على العمل بروح الفريق الواحد.
- على المرشد أن يحترم خصوصية الحالات التي لدى زملائه، ولا يتدخل بها ما لم تحول إليه.
- على المرشد أن يستشير زملاءه في الحالات التي تشكل عليه.
- على المرشد أن يكون ناصحاً وموجهاً لزملائه دون تعالٍ.
- على المرشد أن يحافظ على الأسرار التي يطلع عليها من زملائه أثناء العمل فيما لا يتنافى مع أنظمة الجمعية.
- على المرشد أن يراعي مصالح زملائه وسمعتهم.
- النظر إلى الأسرة كوحدة متماسكة والحرص على تمكين هذا المبدأ في جميع مراحل العلاج.
- على المرشد معاملة زملائه باحترام وتقديم الخبرات والمعلومات التي تمكنهم من أداء أدوارهم بأقصى فعالية.
- على المرشدين تبادل المعلومات والخبرات وتقديم المساندة حتى يتمكن كل فرد من أداء دوره وتحقيق الأهداف.
- على المرشدين تحسين العلاقات مع أفراد الفريق والمؤسسات ذات العلاقة.

٤,٢ المعايير الأخلاقية المتعلقة بالعلاقة المهنية تجاه المؤسسات

- على المرشد العمل على تحسين سياسات وإجراءات مؤسسته والرقى بفاعليتها بما لا يتعارض مع سياسات وقوانين هيئة التخصصات الاجتماعية.
- على المرشد استعمال مصادر المؤسسة فقط للأغراض المقررة لها أصلاً.
- على المرشد أن يحافظ على مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع والعاملين بها.
- على المرشد أن يتعرف على أهداف المؤسسة ويسهم في تحقيقها.
- على المرشد أن يلتزم بالميثاق الأخلاقي والممي للمؤسسة.
- على المرشد أن يحترم النظم واللوائح الخاصة بالمؤسسة.
- على المرشد أن يشارك بفاعلية بالبرامج التي توفرها المؤسسة لتطوير مهاراته وصقل قدراته.
- على المرشد المحافظة على أدوات وممتلكات المؤسسة.

٤,٣ المعايير الأخلاقية المتعلقة بالعلاقة المهنية تجاه المجتمع

- على المرشد العمل على الرقي برفاهية المجتمع من خلال تقديم أفضل الحلول الأسرية المجتمعية المبنية على الأساس العلمي والمنهج الصحيح المعتدل.
- على المرشد القضاء على التمييز ضد أي شخص أو مجموعة على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الدين أو الأصل القومي من خلال مهنته.
- على المرشد أن يكون في مستوى الثقة التي أولاه المجتمع إياها، ويسهم بوقته وجهده وخبرته لخدمة مجتمعه.
- على المرشد أن يبادر إلى تقديم الخدمات العاجلة في حالات الطوارئ والأزمات المفاجئة.
- على المرشد أن يكون قدوة حسنة في ترسيخ مبدأ الاعتدال والتسامح والوسطية في المجتمع.
- على المرشد أن يكون مدركاً لأهمية مهنة الإرشاد الأسري وخصوصيتها.

٤,٤ المعايير الأخلاقية المتعلقة بالعلاقة المهنية تجاه المسترشد

- أن تكون العلاقة المهنية موضوعية متوازنة أساسها الصدق والأمانة.
- تجنب العلاقات الشخصية التي تتعارض مع مصلحة المسترشد.
- على المرشد حماية مصالح المسترشد وحقوقه، وأن يدافع عنها لأقصى درجة ممكنة مسموح بها.
- على المرشد تزويد المسترشد بمعلومات صحيحة وكاملة.
- لا يتم تطبيق الاختبارات والمقاييس النفسية على المسترشد إلا بعد موافقته الخطية.
- عدم استعمال أدوات أو أجهزة تسجيل أو تواجد شخص غير مهني خلال الجلسة الإرشادية دون إذن المسترشد.
- التقبل والاحترام للمسترشد حتى لو تعارضت قيمهم مع قيم المرشد والمجتمع.
- على المرشد أن يدرك ويحترم مشاعر وحقوق المسترشد.
- على المرشد أن يحافظ على مبدأ المساواة والعدل بين أطراف الحالة.
- على المرشد تجنب التعاطف الزائد مع المسترشد أو ضده.
- على المرشد أن يبتعد عن تهديد المسترشد إذا لم يعمل بالخطة العلاجية.
- على المرشد أن يذكر المحاسن والمحامد التي ذكرها كل طرف عن الآخر، ويبتعد عن ذكر المساوئ.
- على المرشد الحفاظ على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لمصلحة المسترشد.
- على المرشد احترام المسترشد وتقبله وعدم التمييز على أساس العرق أو اللون أو الدين.
- على المرشد أن يتجنب الحديث عن الحالات في المجمع أو عبر وسائل الإعلام المختلفة.
- على المرشد أن يراعي الضوابط الشرعية وخصوصية البيانات الشخصية عند نشر الاستشارات الإلكترونية.

٥,١ معيار ضبط جودة الجلسة الإرشادية

- يجب أن يكون لدى المرشد خطوات يتبعها خلال الجلسة الإرشادية.
- يجب على المرشد استخدام أكثر من طريقة في جمع المعلومات.

٥,٢ معيار ضبط جودة الخطة العلاجية

- أن تكون أهداف الخطة العلاجية محددة.
- أن تكون أهداف الخطة العلاجية يمكن قياسها.
- أن تكون أهداف الخطة العلاجية يمكن تحقيقها.
- أن تكون أهداف الخطة العلاجية منطقية.
- أن تكون أهداف الخطة العلاجية مجدولة زمنياً.
- مراجعة الخطة العلاجية مع مشرف مرشد ويوقع عليها.
- على المركز أن يعطي صلاحية للمشرف المرشد بالدخول على الخطة العلاجية عن بعد وفي أي وقت.
- ينبغي على المرشد في حال تحديث الخطة العلاجية استشارة المشرف المرشد.

٥,٣ معيار ضبط عدد الجلسات والساعات الإرشادية

- على المرشد إنهاء العملية الإرشادية متى تحقق الهدف من الاستشارة.
- أن يراعي المرشد الوقت المناسب لكل مقابلة إرشادية أو إرشاد هاتفي وأن يكون في الحد الطبيعي بأن لا يتجاوز ٣٠ دقيقة.

٥,٤ معيار تقييم رضا المسترشدين

- على المنسق أو المرشد التأكيد على المسترشد تقييم الجلسة الإرشادية.
- على المرشد المشرف الاطلاع وتحليل نتائج تقييم المرشد و الجلسات الإرشادية، ومشاركة المرشد فرص التحسين.

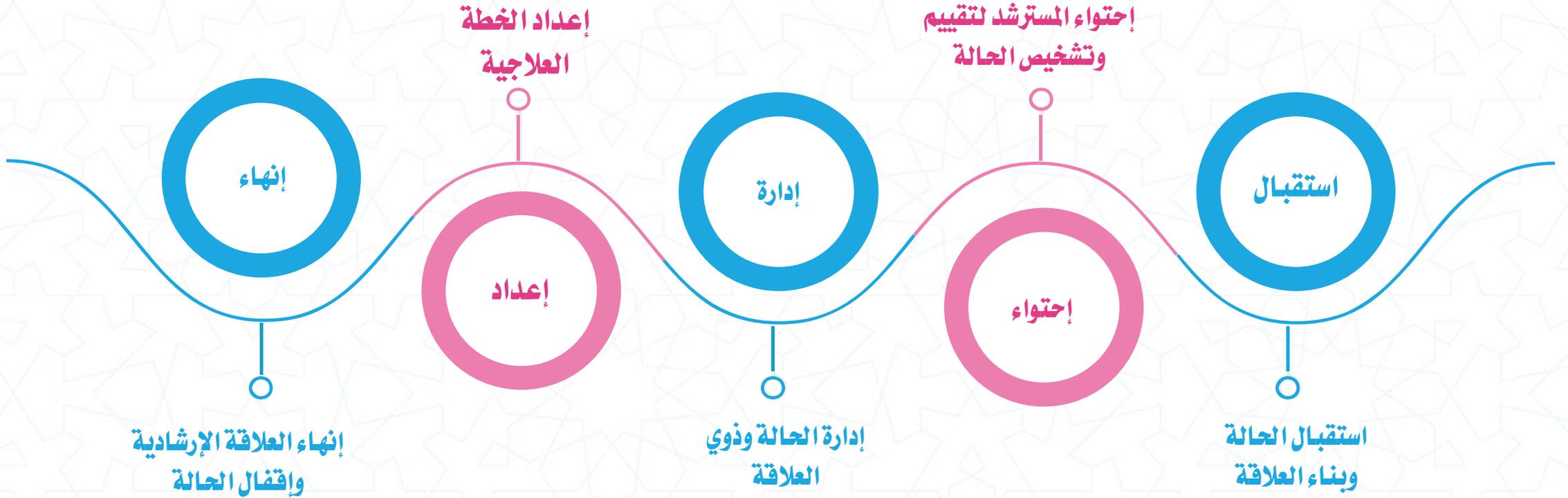
٥,٥ معيار تقييم المرشد لحالة المسترشد

- على المرشد مشاركة المرشد المشرف طريقة جمع البيانات وتحليلها.
- على المرشد استشارة المرشد المشرف متى تطلبت الاستشارة ذلك.
- على المرشد إشراك المرشد المشرف في الخطط العلاجية للحالات التي تتطلب ذلك.
- على المرشد كتابة وتسليم تقرير عن حالة كل مسترشد بعد نهاية كل جلسة إرشادية بمدة لا تزيد عن ٢٤ ساعة.

٥,٦ معيار قياس أثر الإرشاد على حالة المسترشد

- على المرشد تقديم تقرير نوعي كمي بمقدار التغير في حالة المسترشد، مقارنة منذ بداية العملية الإرشادية متى تطلبت الحالة ذلك.
- تسجل هذه التقارير بشكل نتائج كمية لدى قاعدة بيانات الجمعية للاستفادة منها في عملية قياس الأثر.

المهام والمهارات والجدارات للعملية الإرشادية



استقبال الحالة وبناء العلاقة

- استقبال الحالة بمهنية.
- بناء علاقة بين المرشد والمسترشد.
- كسب ثقة المسترشد.

إحتواء المسترشد لتقييم وتشخيص الحالة

- التقبل للمسترشد.
- الاستماع والإنصات للمسترشد
- التفريغ النفسي الانفعالي
- إظهار الجانب المشرق في المشكلة وتوظيفها في حل المشكلة.

إدارة الحالة وذوي العلاقة

- تعريف المرشد بنفسه ونوعية الخدمة التي ستقدم للمسترشد.
- تبصير المسترشد بالمشكلة.
- مساعدة المسترشد في وضع الحلول.

إعداد الخطة العلاجية

- جمع البيانات.
- تحليل المشكلة من جميع النواحي (الاجتماعية - النفسية - الأسرية - صحية).
- تحليل البيانات وتشخيص المشكلة.
- تحديد المشكلة.
- مناقشة الحلول لوضع خطة مبدئية ومناقشتها مع المسترشد

إنهاء العلاقة الإرشادية وإفصال الحالة

- الوصول بالمسترشد للرضا النفسي.
- بيانات الحالة.
- الخطة والبرنامج العلاجي.
- احداث الأثر الايجابي للمسترشد.
- مراجعة الخطة العلاجية والحلول مع المسترشد.
- المتابعة والتقييم.
- افعال الحالة.

استقبال الحالة وبناء العلاقة

- الاتصال والتواصل
- إدارة الانفعالات.
- كسر الجليد والنزول إلى مستوى المسترشد.
- الاستعداد النفسي
- الذكاء العاطفي.
- التعامل مع الضغوط..
- مراعاة الفروق الفردية.

إحتواء المسترشد لتقييم وتشخيص الحالة

- إدارة الحوار.
- فهم نمط الشخصية وصفاتها.
- تقبل المسترشد بأفكاره أو تصرفاته أو توجهاته.
- إدارة المشاعر.
- الإنصات الفعال وملاحظة لغة الجسد.
- التعريف بالنفس وبناء الثقة.
- إدارة الضغوط وفض الصراعات
- الإلمام بالتقنيات العامة لإدارة الحالة.
- الاسترخاء والتخلص من المشاعر السلبية.
- عدم خلط الأدوار في العملية الإرشادية
- بين المرشد والمسترشد.
- اختيار الوقت المناسب للإرشاد
- التعزيز النفسي.
- الدعم النفسي.

إدارة الحالة وذوي العلاقة

- حسن إدارة الحوار.
- إدارة الجلسة الإرشادية.
- ضبط النفس والصبر.
- طرح الأسئلة وأنواعها.
- دراسة الحالة.
- الوصول إلى التشخيص الصحيح.
- إعادة صياغة المشكلة.
- توجيه المسترشد للوصول للحل المناسب.
- فن إدارة تجارب المسترشد.
- التنوع في استخدام طرق الإرشاد والعلاج.

إعداد الخطة العلاجية

- تحديد آلية جمع البيانات.
- طرح الأسئلة وأنواعها.
- الإنصات الجيد.
- الفراسة والقدرة على التركيز وحفظ المعلومات.
- التفكير، الاستنباط، والتحليل والإيجاز.
- القدرة على الربط بين الأحداث.
- استنباط النقاط المهمة.
- التحليل والاستنتاج.
- التأصيل العلمي والمعرفي.
- تبصير المسترشد بالمشكلة.
- الملاحظة والتأمل.
- تحديد الأسباب الرئيسة.
- صياغة المشكلة.
- إيجاد بدائل في الخطة العلاجية.
- التخطيط وتحديد الأهداف.
- التغذية الراجعة.

إنهاء العلاقة الإرشادية وإقفال الحالة

- الموضوعية والتأثير وبناء الالتزام.
- التحليل والتشخيص.
- التوثيق (كتابة دراسة الحالة).
- الدقة في كتابة التقارير.
- القدرة على الإقناع.
- حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- وضع خطة علاجية ومؤشرات تقييمها.
- تحفيز وتشجيع المسترشد على التطبيق والمتابعة.

استقبال الحالة وبناء العلاقة

- احترام الاتجاهات المختلفة مثال: العملاء المستفيدين
- معرفة تاريخ الحالة الصحي والنفسي والاجتماعي.
- توثيق بيانات الحالة في الوقت المحدد.
- حفظ سجل الحالة.
- الحصول على تاريخ الصحة النفسية الاجتماعية لفهم طبيعة مشاكل العميل.
- الإمام بنماذج علاج فردية.
- إكمال وثائق الحالة في الوقت المطلوب.
- حفظ سجلات العميل (المستفيد) في الوقت المطلوب وبدقة.
- استخدام مهارات إدارة الوقت.
- فهم الأنظمة، المفاهيم، النظريات، والتقنيات الأساسية لممارسة الإرشاد الأسري.
- معرفة الأخلاقيات والمعايير الخاصة بالإرشاد الأسري.
- معرفة القوانين والأنظمة الرسمية التي تحكم الممارسات في مجال الإرشاد الأسري.

احتواء المسترشد لتقييم وتشخيص الحالة

- يشرح قواعد وممارسات العلاج، حقوق وواجبات كل الأطراف.
- يقيّم بدقة التشخيص والعلاقة الثقافية للصحة السلوكية.
- صمم واختبر خطة سلامة ملائمة لحالات الإدمان، الإساءة إلى الأطفال وكبار السن، العنف الجسدي.
- يشخص ويقيّم المشاكل الصحية والسلوكية للمسترشدين حسب الأنظمة والأنماط المتبعة.
- ساعد العميل للحصول على الرعاية المطلوبة أثناء التعامل مع مراحل العلاج المعقدة.
- اعمل بإتقان مع أصحاب المصلحة الآخرين بما فهم أعضاء الأسرة، الأشخاص الآخرين المهمين والاختصاصيين غير الموجودين.

إدارة الحالة وذوي العلاقة

- الحصول على موافقة جميع الأشخاص المسؤولين عن الحالة.
- طور وحافظ على علاقة عمل تعاونية مع جميع الأطراف والممارسين الآخرين والمشاركين في الحالة.
- تحديد من يحضر جلسات الإرشاد.
- طرح أسئلة منطقية عن الحالة.
- فهم نظريات وأساليب العلاج النفسي للأفراد، الأزواج، الأسرة، والمجموعات.
- يوضح ويعرض المشكلة من وجهة نظر كل عضو في الخطة الإرشادية.
- الأخذ في الاعتبار المشاكل الفسيولوجية والعضوية والتي يمكن أن تؤدي إلى سوء الأعراض العاطفية والعلاقات بين الأشخاص.
- يدرك كيفية تأثير طرق مختلفة في إجراءات الخطة الإرشادية.
- يدرك نقاط القوى والقيود والتناقضات في نماذج علاجية محددة، ويشمل ذلك المخاطر والأضرار ذات العلاقة بالنماذج التي تستخدم فرضية العائلة ذات الاختلال (مشاكل) وفرضية نشوء المشكلة والقصور الثقافي.
- تقييم إجراءات الجلسات للتأكد من مطابقتها لسياسات وإجراءات الممارسة المعتمدة

إعداد الخطة العلاجية

- الأخذ في الاعتبار تأثير الخطة الإرشادية على العلاقات العلاجية الأخرى (الإضافية).
- فهم المخاطر وفوائد الإرشاد النفسي للأفراد، الزواج، الأسرة، والمجموعات.
- الإمام بالنماذج الحالية لتقييم وتشخيص اعتلالات الصحة النفسية.
- الإمام بالمفاهيم المعتمدة والصحيحة، وعلاقتها بأدوات التقييم وكيفية تأثيرها على اتخاذ قرارات الخطة العلاجية.
- معرفة خدمات العلاج السلوكي المبني على منهجية التعافي.
- الأخذ في الاعتبار الوضع الصحي.
- تحديث أهداف وخطة العلاج وكيفية تنفيذ الجلسات.
- التوفيق بين نماذج وأساليب العلاج مع احتياجات وأهداف وقيم المسترشد

إنهاء العلاقة الإرشادية وإقفال الحالة

- قيّم التدخل العلاجي لمعرفة مدى ثبات وتناغم نموذج العلاج ونظرية التغيير، العلاقة مع الثقافة والموضوعية وأهداف الخطة العلاجية.
- قيّم رد الفعل لإجراءات العلاج مثل: الإحالة، الأسرة الأساسية، مستوى الضغط الحالي، أوضاع الحياة الحالية، المحتوى الثقافي، وتأثيرها على التدخلات الفاعلة.
- راقب رد الفعل الشخصي تجاه العملاء وإجراءات خطة البرنامج العلاجي.
- تفسير الإجراءات والمخرجات في البرنامج العلاجي
- قيّم تطور جلسات البرنامج العلاجي في تحقيق أهداف الخطة الإرشادية.
- انتقل إلى الإقفال البناء عند تحقيق أهداف البرنامج العلاجي.
- قيّم مخرجات العلاج في مراحل البرنامج العلاجي.
- قيّم رد فعل المسترشد وتجاوبه مع البرنامج العلاجي.
- قيّم مخرجات المستفيد بهدف الاستمرار أو الإحالة أو إنهاء الحالة.
- قيّم التشخيص والتحليل مع مراحل البرنامج العلاجي.



VISION رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA