

دليل الإرشاد الأسري

٢٠١١

فريق الإعداد

خديجه علاوين/المجلس الوطني لشؤون الأسرة
حكم مطالقه/المجلس الوطني لشؤون الأسرة

إشراف

محمد مقدادي/مساعد أمين عام المجلس الوطني لشؤون الأسرة

فريق التحكيم

الأستاذ الدكتور نزيه حمدي/الجامعة الاردنية
الدكتور زهير زكريا/مدرسة البكالوريا - عمان

حقوق الطبع المجلس الوطني لشؤون الأسرة ٢٠١١
جميع حقوق الطبع محفوظة، ويمنع إعادة إنتاج أو نقل أي جزء من هذه المطبوعة بأي شكل من الأشكال سواء إلكترونياً أو آلياً بما في ذلك التصوير والتسجيل أو بأي وسيلة من وسائل حفظ المعلومات أو أنظمة إسترجاعها بدون الموافقة المسبقة من المجلس الوطني لشؤون الأسرة

رقم الصفحة	الموضوع
	تمهيد
٦	تقديم
٨	ماهية الإرشاد الأسري
١٠	مركز الإرشاد الأسري:
١٠	• التعريف
١٠	• الأهداف
١١	• الخدمات المقدمة
١١	• الفئات المستهدفة
١١	• منطلقات عمل مركز الإرشاد الأسري والعاملين فيه
١٤	• الميثاق الأخلاقي للعاملين في الإرشاد الأسري
١٦	• مرافق مركز الإرشاد الأسري
١٦	• العاملون في مركز الإرشاد الأسري
٢٢	• آلية تقديم الخدمة في مركز الإرشاد الأسري
٢٢	- الإجراءات
٢٧	- الأساليب الإرشادية
٣٥	• إدارة الملفات والمعلومات
٣٧	• معايير السلامة العامة
٣٨	النماذج

يهتم الإرشاد الأسري بالأسرة وبعلاقة أفرادها بعضهم البعض. إذ يهدف إلى تحقيق الاستقرار والمساندة والسعادة لكيان الأسرة ولجميع أفرادها؛ فقد عمل المجلس الوطني لشؤون الأسرة، الذي يهدف إلى تعزيز مكانة الأسرة الأردنية، وتعميم دورها في المجتمع على إيلاء الإرشاد الأسري أهمية كبيرة. من خلال الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة في هذا المجال حتى تتمكن الأسرة من مواكبة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المملكة.

أجرى المجلس دراسة حول واقع الإرشاد الأسري عام ٢٠٠٥، والتي جاءت للتعرف على واقع المؤسسات التي تقدم خدمات إرشادية للأسرة وواقع العاملين فيها. حيث أشارت نتائجها إلى نقص في خدمات الإرشاد الأسري في الأردن. ومن هنا فقد تم إعداد الإستراتيجية الوطنية للإرشاد الأسري في الأردن في عام ٢٠٠٩، والتي أعدها المجلس بالتعاون مع العديد من المؤسسات الوطنية. حيث أكدت على ضرورة العمل على تعميم خدمات الإرشاد الأسري وتحسين نوعيتها. الأمر الذي تطلب بدوره تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في مجال الإرشاد الأسري تمهيدا لتقديم التدريب الذي يتناسب وتلك الاحتياجات.

وانطلاقاً من أهمية تعزيز قدرات ومهارات العاملين في الإرشاد الأسري في التعامل مع المشكلات التي تواجههم في تقديم خدمات الإرشاد، بدأ المجلس منذ عام ٢٠٠٩، ومن خلال مشروع تحسين خدمات الإرشاد الأسري، بإعداد برنامج وطني تدريبي للعديد من العاملين المعنيين بتقديم خدمات الإرشاد. حيث قام المجلس بإعداد دراسة تقييمية لتحديد احتياجات العاملين في هذا المجال. وفي ضوء نتائجها تم تطوير دليل تدريبي تناول (١٢) قضية من قضايا الإرشاد الأسري من كافة الجوانب. كما وتم التنسيق مع العديد من المؤسسات الوطنية المعنية لتدريب العاملين فيها على استخدام الدليل.

ودعماً لجهود المؤسسات المعنية بشؤون الأسرة وتحقيقاً للتنسيق والتكامل بينها فقد قام المجلس وبالتعاون مع أمانة عمان الكبرى بافتتاح مركز للإرشاد الأسري في حديقة الرابية في منطقة النزهة. لتقديم خدمة الإرشاد الأسري وكذلك تم افتتاح مراكز في اربد والكرك والعقبة بالتعاون مع الجمعيات والهيئات المعنية. وبنوي المجلس التوسع وتشجيع عدد من الجمعيات والمؤسسات على تنفيذ برامج خدمات الإرشاد الأسري في كافة

محافظات المملكة، ولأسسسة عمل هذه المراكز في تقديم خدمات الإرشاد الأسري بشكل علمي ومنهجي فقد عمد المجلس إلى إعداد دليل إجرائي -وهو بين أيديكم- يوضح الإجراءات والمعايير التي يمكن أن يستفيد منها العاملون في هذه المراكز لتقديم هذه الخدمة على أكمل وجه، وبشكل يتوافق مع حقوق أفراد الأسرة خاصة المستضعفين منهم ويحافظ على كيان الأسرة.

يأمل المجلس الوطني لشؤون الأسرة الاستفادة من هذا الدليل، ويقدم بالغ شكره وتقديره لفريق التحكيم المكون من الدكتور نزيه حمدي والدكتور زهير زكريا اللذان قاما بمراجعة الدليل وإثرائه بالمعلومات الهامة. كما وشكرنا موصول للدكتورة سهيله بنات من جامعة عمان العربية، والفاضلات فاطمة الزمر وربحية حماده من جمعية الأسر التنموية، وایناس درغام من مركز التوعية والإرشاد الأسري في الزرقاء لتوفيرهن المعلومات التي ساعدت في إعداد الدليل، وإلى مؤسسة نهر الأردن لملاحظاتهم القيمة، وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا الدليل، مؤكداً في الوقت نفسه على أهمية الاستمرار بالعمل التشاركي مع كافة المؤسسات العاملة في مجال الأسرة وأفرادها لتوفير الظروف الملائمة للحفاظ على أسرة أردنية مستقرة ومتماسكة يسودها الود والسكينة والإحترام.

الحامية ريم أبو حستان
أمين عام المجلس الوطني لشؤون الأسرة



يقوم الإرشاد الأسري بدور هام ومحوري في خدمة الأسرة وحل مشكلاتها. فلا يخلو بيت من تباين في وجهات النظر التي قد تؤدي إلى مشكلات وخلافات أسرية. وإن كان الكثير من هذه المشكلات التي تواجهها الأسرة يمكن حلها وتجاوز أثرها بما يكون بين طرفي الخلاف من تفاهم. إلا أن بعض الخلافات والنزاعات قد تستفحل بين أفراد الأسرة: الأمر الذي يستدعي تدخلا من أطراف آخرين. وهنا تبرز أهمية دور الإرشاد الأسري، والذي يهدف إلى معالجة المشاكل الأسرية بأسلوب علمي. ويساعد الأسرة على فهم الحياة الأسرية، ومسؤولياتها من أجل تحقيق التوافق داخل الأسرة.

انبثقت الحاجة إلى الإرشاد الأسري من القناعة بان معظم مشاكل الأسرة يجب أن تعالج في إطار الأسرة. فالعلاقات الأسرية هي مصدر إثراء ودعم ومساندة لكل فرد منها. ولكن يمكن أن تشكل مصدرا للضغوط والمعاناة. ونتيجة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وثورة المعلومات قد تصبح هذه العلاقات وسيلة دعم وأداة ضغط. وهنا يأتي دور الإرشاد الأسري الذي يستهدف تحسين الجو الأسري بحيث تصبح الأسرة منبعاً للدعم بدلاً من أن تكون مصدراً للضغط.

فالأسرة القائمة على أسس من التفاهم والاحترام تساند وتساعد كل فرد من أفرادها على مواجهة ضغوطات الحياة والتعامل معها بكفاءة. ففي الأسرة المتفاهمة يشعر كل فرد بالاطمئنان على مواجهة تحديات وصعوبات الحياة لأن لديه شبكة قوية من العلاقات التي تدعمه وتسانده في مواجهة المشكلات. أما في الأسرة المفككة فيصبح الأفراد مصدراً للقلق في علاقاتهم مع بعضهم البعض ويتحول المنزل الأسري إلى مكان منفر.

يتطلب تحقيق أهداف الإرشاد الأسري في دعم استقرار الأسرة وأفرادها أمور أهمها: ضمان تقديم خدمة الإرشاد الأسري وفق أسس علمية ومن قبل كوادر مهنية مؤهلة وذات كفاءة. فقد أظهرت الدراسة التي أعدها المجلس حول الاحتياجات التدريبية للعاملين في الإرشاد الأسري للعام ٢٠٠٩ أن الإرشاد الأسري من القضايا التي يجب تكثيف الجهود للعمل عليها. نظرا

لقلة عدد العاملين المؤهلين لتقديم خدمات الإرشاد الأسري وضعف البرامج التدريبية الخاصة بهم، وعليه فقد أعد المجلس دليل تدريبي لرفع كفاءة العاملين في هذا المجال. بالإضافة لتنفيذه مشروعاً ريادياً تمثل بالتعاون مع مؤسسات وجمعيات لافتتاح أربعة مراكز للإرشاد الأسري في عمان وأربد والكرك والعقبة لتقديم خدمة الإرشاد الأسري للأسر، وضمان مصلحتها واستقرارها وحقوق أفرادها.

يهدف دليل الإرشاد الأسري لعام ٢٠١١ على مساعدة مراكز الإرشاد الأسري والعاملين فيها على تقديم خدماتها بجودة عالية. يتناول الدليل خلفية حول الإرشاد الأسري، وماهيته، وأهدافه، وفوائده، ومن ثم الحديث عن مراكز الإرشاد وأهدافها والخدمات التي يمكن أن تقدمها. كما ويتناول معايير وأسس تقديم خدمة الإرشاد الأسري الواجب توفرها في مراكز الإرشاد على مستوى كل من المرافق والعاملين فيه، وآلية تقديم الخدمة وإدارة الملفات والمعلومات ومعايير السلامة العامة.



اعتمد فريق إعداد الدليل على الدراسات والتقارير التي أعدها وأصدرها المجلس الوطني لشؤون الأسرة في هذا المجال، والمتضمنة الإستراتيجية الوطنية للإرشاد الأسري عام ٢٠٠٩، وكتاب الإرشاد الأسري، والدليل التدريبي لتعزيز مهارات العاملين في الإرشاد الأسري لعام ٢٠١٠، ومعايير رعاية شؤون الأسرة لعام ٢٠٠٦، ودليل الاعتماد وضبط الجودة للمؤسسات مقدمة الخدمة في مجال حماية الأسرة من العنف الأسري لعام ٢٠١٠. بالإضافة للقيام بعدة زيارات ميدانية لمراكز تقدم خدمة الإرشاد الأسري للتعرف على إجراءاتها المتبعة في تقديم الخدمة، ومن ثم قام فريق الإعداد ببلورة هذا الدليل، وإخراجه بصورته النهائية بما يلبي احتياجات المراكز الإرشادية ومعايير جودة الخدمة المقدمة.



أشارت الإستراتيجية الوطنية للإرشاد الأسري في الأردن التي أعدها المجلس خلال عام ٢٠٠٩ إلى أن الإرشاد الأسري «هو عملية مساعدة أفراد الأسرة في فهم الحياة الأسرية ومسؤولياتها لتعزيز وتحقيق الاستقرار والتفاهم والتوافق داخل الأسرة الواحدة». ويعمل على تعريف الأسرة بوظائفها كأسرة سوية يساهم كل فرد فيها في إشباع حاجات باقي أفراد الأسرة. ويهتم الإرشاد الأسري بمساعدة الأسرة في كافة المراحل التي تمر بها: مرحلة ما قبل الزواج، ومرحلة الحمل، ومرحلة رعاية الأطفال في مختلف مراحل نموهم وصولاً إلى مرحلة الشيخوخة.

ويعمل الإرشاد الأسري على توجيه وإرشاد أفراد الأسرة إلى الأساليب المثلى في التعامل مع ما يواجههم من صعوبات ومشاكل. وزيادة الوعي لدى أفراد الأسرة حول حقوقهم وواجباتهم الشخصية والأسرية. وكذلك زيادة الوعي بأهمية التخطيط الأسري وتطوير المعرفة العلمية في مجال المشكلات الأسرية من حيث مدى انتشارها وطرق مواجهتها والوقاية منها. ويقوم الإرشاد الأسري على العناصر التالية:

المرشد:

الموظف المختص والمؤهل الذي يقدم خدمات الإرشاد والتوجيه. وينطبق مصطلح المرشد في هذا الدليل على (المرشد النفسي أو التربوي أو الأخصائي الاجتماعي أو الأخصائي النفسي).

المسترشد:

يتلقى خدمة الإرشاد وغالبا ما يعاني من مشكلات نفسية أو اجتماعية أو تربوية، ويبحث عن مساعدة للتغلب على تلك المشكلات. وينطبق مصطلح المسترشد في هذا الدليل على (الأسرة أو احد أفرادها).

العلاقة الإرشادية:

علاقة مهنية تفاعلية تعاونية تشاركية محورها المسترشد ويتشارك فيها المرشد والمسترشد في تحديد الأهداف المنشودة وطرق تحقيقها.

الجلسات الإرشادية:

سلسلة الجلسات التي يتم عقدها بين المرشد والمسترشد لحل المشكلة. حيث تبنى هذه الجلسات وتسير وفق أهداف وأساليب مهنية محددة.

فوائد الإرشاد الأسري :

- تتمثل فوائد الإرشاد الأسري بفوائد على مستوى الفرد. وعلى مستوى الأسرة. وعلى مستوى المجتمع. وتتضمن:
- زيادة الوعي المجتمعي بمفهوم الأسرة السعيدة والصحية او المتعافية.
- زيادة وعي الأسر بالمشكلات التي تؤدي إلى توتر العلاقات الأسرية. وأثرها على أداء الأسرة لدورها بفاعلية.
- الوقاية من المشكلات الأسرية. والعمل على معالجتها عند وقوعها.
- تشجيع مهارات الحوار والتواصل الفعال بين جميع أفراد الأسرة.
- تطبيق مهارات حل الصراعات والمشكلات في التعامل مع المشكلات الأسرية.





يعنى مركز الإرشاد الأسري بتقديم خدمات متكاملة للأسرة في مجال الإرشاد الأسري، وذلك لتلبية كافة احتياجاتها لتحقيق الاستقرار والتوافق بين أفرادها، بالإضافة إلى تقديم خدمة الإحالة للجهات مقدمة الخدمة وحسب احتياجات الأسرة.

أهداف المركز:

تتمثل أهداف المركز الأساسية بما يلي:

- أهداف وقائية بنائية: وتتمثل بنشر الوعي المجتمعي بمفاهيم الأسرة السليمة، وشروط ومواصفات العلاقات الأسرية المنتجة والمبنية على الحوار والتواصل الإيجابي، ومساعدة الأسر على بناء كيانهما المتماسك من خلال أدوات التوعية المختلفة، وبما يضمن وقاية الأسرة من حدوث النزاع الأسري.
- أهداف علاجية: وتتمثل بقيام المرشدين بتشخيص المشكلة الأسرية، ودراستها وتقديم خدمات الإرشاد الأسري المباشرة لأفراد الأسرة، والسعي نحو حل النزاعات الأسرية القائمة بين الأفراد بأساليب مهنية وعلمية، وبما يضمن إعادة تماسك الأسرة واستقرارها.

ونستطيع أن نجمل بعض الأهداف الفرعية للمركز على النحو التالي:

- المحافظة على بنائية وتكامل مؤسسة الأسرة وتماسكها واستقرارها.
- مساعدة الأسر التي تعرضت لأزمات على تطوير أساليب مواجهتها، ووضع الحلول المناسبة لها.
- مساعدة الأسرة في توفير مستوى مقبول من التنشئة الاجتماعية لأبنائها.
- مساعدة الأسرة في المحافظة على كرامة أفرادها عامة والمرأة والطفل خاصة.
- تصميم وتنفيذ برامج نفسية واجتماعية واقتصادية للأسر المعرضة للخطر، وحمايتها من الوقوع ضحية له.

- تقديم الدعم والمساندة القانونية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية للأسر.
- تصميم وتنفيذ برامج العلاج والإرشاد النفسي والأسري.
- مساعدة الأسر لتساعد أفرادها على إعادة تكيفهم، وإعادتها إلى الاستقرار.
- تقديم التوعية والتنقيف المجتمعي بالمشاكل الأسرية والآثار المترتبة عليها، وتطوير الوعي بالصحة النفسية للأسرة.

خدمات المركز:

يقدم مركز الإرشاد الأسري الخدمات التالية، والتي تختلف في تقديمها من مركز لآخر حسب ما هو متوفر لديه من إمكانيات وتضم هذه الخدمات:

1. خدمة الدعم الأسري عبر الهاتف.
2. خدمة الإرشاد الزواجي، وما قبل الزواج، والتركيز على أسس اختيار شريك المستقبل وتكوين الأسر النموذجية.
3. خدمات الإصلاح والوفاق الأسري.
4. خدمات الدعم الاجتماعي المساندة.
5. التدريب على مهارات الحياة الأسرية المتعددة: كالمهارات الوالدية، والاتصال، وحل المشكلات، والتعامل مع الضغوط والصراعات.
6. التوعية المجتمعية والأسرية بطبيعة الحياة الأسرية، وشروط نجاحها، والواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتق كل فرد فيها.
7. الاحالة للجهات الاخرى مقدمة الخدمة الطبية والقانونية والتربوية من خلال اتفاقيات تفاهم وشراكة.



الفئات المستهدفة:

- أ. الأسر بشكل عام.
- ب. المقبلين على الزواج.
- ج. الأسر التي تعاني من التفكك الأسري.
- د. أسر ذوي الإحتياجات الخاصة.
- هـ. أسر المدمنين.
- و. الأطفال والمراهقين.
- ز. كبار السن.
- م. الأسر التي تعاني من العنف.

منطلقات عمل مركز الإرشاد الأسري والعاملين فيه:

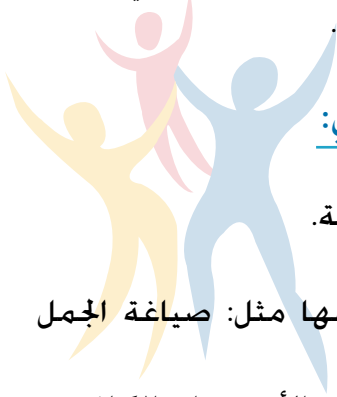
هنالك مجموعة من المنطلقات في مجال الإرشاد الأسري، والتي يجب أن تؤخذ بالاعتبار من قبل جميع المؤسسات والمهنيين العاملين في مجال

الإرشاد الأسري، والتي من أهمها العمل ضمن الإطار التشاركي مع الأسرة وأفرادها، والأخلاقيات التي يجب أن تضبط العلاقة الإرشادية، والتي تضع حدوداً واضحة قدر المستطاع لما هو مقبول أو مرفوض. وتتمثل هذه المنطلقات بما يلي:

على مستوى العملية الإرشادية:

١. إن عملية الإرشاد الأسري هي عملية تشاركية تتم من خلال بناء علاقة مهنية تشاركية مع الأسرة وأفرادها.
٢. يبني القرار الصحيح بخصوص الأسرة على فهم وإدراك حقيقة دور الأسرة، ومدى أهمية العلاقات الأسرية بين أفرادها.
٣. لأفراد الأسرة الحق في معرفة المعلومات المتعلقة بهم، والمساهمة في عملية اتخاذ القرارات التي تؤثر في حياتهم.
٤. العلاقات الجيدة بين العاملين في مجال الإرشاد الأسري، وبين الأسرة مهمة في تحقيق أفضل النتائج.
٥. معاملة أفراد الأسرة باحترام وكرامة، وعدم التعرض لخصوصية الأسرة بأكثر مما يحتاجه العمل أو الخدمة المقدمة لها.
٦. أمن أفراد الأسرة له الأولوية مع العلم أن لكل منهم الحق في تلقي الخدمة المتميزة من مهنيين مؤهلين.
٧. الأخذ بعين الاعتبار مكامن قوة أفراد الأسرة وطاقاتهم، بالإضافة إلى نقاط ضعفهم ومشاكلهم ومحدداتهم.
٨. التوضيح لإفراد الأسرة وللجهات المعنية الأخرى مسؤولياتهم وحقوقهم بما في ذلك حق الحصول على الخدمة أو رفضها وانعكاسات ذلك.
٩. إعطاء الوقت الكافي لأي فرد من أفراد الأسرة لفهم مشكلة الأسرة وتحديد أسلوب العمل.
١٠. النظر للأسرة كوحدة متماسكة متكافلة يتمتع أفرادها بحق السلامة الجسدية والعقلية والنفسية، وتسودها المودة والاحترام والمساواة في الحقوق والواجبات.
١١. أن خدمات الإرشاد الأسري تتم من خلال وضع الخطط الموجهة لتحسين أوضاعها والمبنيّة على تقييم دقيق لاحتياجاتها وظروفها وبالشراكة معها.
١٢. أن عملية الإرشاد الأسري تتطلب بناء قنوات الاتصال والشراكة مع كافة الجهات الأخرى مما يسهل عملية الإحالة لها، ويضمن تقديم الخدمات المناسبة للمسترشد.

١٣. التأكد من الفصل بين المشاعر والقيم والمعتقدات الشخصية وبين المسؤولية والدور نحو الأسرة.
١٤. الأخذ بعين الاعتبار بان هنالك حاجة لدى الأسرة إلى دعم إضافي للأسرة إذا كان لديها أفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة.



على مستوى مقدمي خدمات الإرشاد الأسري:

١. إمكانية قيادة الجلسة وضبطها وتوجيهها.
٢. لعب دور المثل الأعلى لأفراد الأسرة خلال الجلسة.
٣. سرعة البديهة وقوة الملاحظة.
٤. التمكن العالي من مهارات الإرشاد وتطبيقها مثل: صياغة الجمل وعكسها. عكس المشاعر التي يتم طرحها.
٥. التمكن من استخدام الأمثلة من أجل مساعدة الأسرة على الكلام مع بعضهم البعض بدلا من التحدث مع المرشد. مثال (ما رأيك بالكلام الذي تقوله زوجتك، أرجو أن تقول لها بماذا تشعر عندما تتحدث معك بهذه الطريقة).
٦. القدرة على إعطاء الأسرة واجبات معينة ومتابعتها في الجلسات القادمة مثل (أرجو منك أن تعمل مايلي للجلسة القادمة).
٧. المعرفة بمهارات الاتصال وإتقانها. ومعرفة المعلومات العلمية والمهارات في أساليب التربية. وأسماء المؤسسات المحلية وطبيعة الخدمات التي تقدمها.
٨. إمكانيات جيدة في استخدام حركات الجسم أثناء الجلسة بدل من الجلوس بطريقة جامدة لما لحركات الجسم من تأثير على قيادة الجلسة.
٩. أن يكون المرشد صادق مع نفسه ومع الأسرة حول نطاق صلاحياتهم للتدخل. وعليهم إيضاح دورهم في كل مرحلة من المراحل.
١٠. الحذر من انعكاسات صلاحياتهم على أفراد الأسرة كمهنيين. ومن الهدف للمداخلات التي يقومون بها في كل مرحلة.
١١. المحافظة على سرية المعلومات التي يحصلون عليها من أفراد الأسرة. وعدم البوح بها إلا بعد استئذانهم أو للضرورة التي يحتمها العمل.
١٢. الاستماع لاهتمامات أفراد الأسرة ومخاوفهم ومفاهيمهم ورغباتهم قبل التحليل والتخطيط.
١٣. الوعي بأهمية دراسة أفراد الأسرة ضمن إطار الأسرة والمجتمع بما في ذلك المحيط الثقافي والديني ومكانتهما في الأسرة.

١٤. الوعي بأهمية بناء وتنفيذ البرامج التي تركز على أهمية الأسرة وتماسكها القائمة على أساس قيم المساواة في الحقوق والواجبات والتوعية الوالدية ومهارات الحوار بين أفراد الأسرة ومفاهيم الوالدية السليمة.

١٥. تعزيز الشراكة مع الأسر في المجتمع المحلي من خلال التواصل معها. واستخدام وسائل الإعلام أو أية وسائل مناسبة لتوضيح نطاق عمل المراكز وكيفية الاستفادة من خدماتها والتواصل معها.

١٦. استخدام مصطلحات بسيطة ومناسبة لعمر وثقافة كل فرد من أفراد الأسرة وتوضيح أي مصطلح فني قد يضطر المرشد إلى استخدامه.



الميثاق الأخلاقي للعاملين في الإرشاد الأسري

حسب الميثاق الأخلاقي والذي أعده مجموعة من أساتذة الجامعات لمهنة الإخصائين النفسيين والتربويين والاجتماعيين الأردنيين. والذي هو عبارة عن مجموعة من القيم والأخلاقيات العليا التي يجب أن توجه وتضبط الممارسة لهؤلاء العاملين بما لا يتنافى مع القواعد الأخلاقية المجتمعية داخل المجتمع الأردني. وبما لا يتناقض مع القانون الأساسي الأردني. والمواثيق الدولية لحقوق الإنسان. وفيما يلي عدد من الأخلاقيات التي يجب أن يراعيها المرشد في عمله مع المسترشد.

بعض الأخلاقيات المتعلقة بالعلاقة المهنية تجاه المستفيدين:

- أن يقيم علاقة موضوعية متوازنة أساسها الصدق والأمانة وعدم الخداع أو الابتزاز. وعدم الإستغلال بكافة أشكاله.
- تجنب العلاقات الشخصية التي تعارض مع مصلحة المسترشد.
- الحفاظ على مبدأ السرية.
- على المرشد حماية مصالح المسترشد وحقوقه. وان يدافع عنها أقصى درجة ممكنة مسموح بها.
- على المرشد تزويد المسترشد بمعلومات صحيحة وكاملة .
- عدم استعمال المرشد للمعلومات التي حصل عليها إلا لخدمة مصلحة المسترشد لأقصى حد ممكن.
- يتحمل المرشد المسؤولية القانونية والمهنية. وعلاج أي ضرر قد يقع على المسترشد نتيجة تطبيق أية إختبارات نفسيه عليه.
- عدم استخدام أدوات أو أجهزة تسجيل أو تواجد شخص غير مهني خلال عملية التدخل دون إذن المسترشد.

- عدم التمييز على أساس العرق، أو اللون، أو السن، أو الجنس، أو الدين، أو الأصل القومي، أو الحالة الزوجية، أو الإعاقة الجسدية....
- التقبل والإحترام للمستترشد حتى لو تعارضت قيمهم مع قيم المرشد والمجتمع.

بعض الأخلاقيات المتعلقة بالعلاقة المهنية تجاه زملاء المهنة:

- عند تكليف احد الزملاء بالتعامل مع المسترشد نيابة عنه (الظرف طارئ) يجب أن يكون هذا التكليف مكتوبا ويتحمل هذا المرشد المسؤولية الكاملة عن عمل المسترشد، وأن يأخذ إذن وموافقة المسترشد قبل أن يكلف أي زميل آخر بمتابعة قضية المسترشد.
- على المرشد معاملة زملائه باحترام وانسجام وثقة وتقديم الخبرات والمعلومات التي تمكنهم من أداء أدوارهم بأقصى فعالية ممكنة.
- على المرشد أن لا يستغل خلافا قد يحصل بين زميل له وموظفيه للحصول على منصب ما أو لتحقيق مصلحته الخاصة.
- على المرشد أن يحترم زملائه في المهن الأخرى، ويتعاون معهم بنفس الاحترام والتعاون القائم مع زملائه من نفس المهنة.
- احترام المعلومات السرية التي يشاركها زملاؤه في علاقاتهم وتبادلاتهم المهنية.

بعض الأخلاقيات المتعلقة بالعلاقة المهنية تجاه المؤسسات:

- العمل على تحسين سياسات وإجراءات مؤسسته والرقى بفاعليتها بما لا يتعارض مع سياسات وقوانين النقابة.
- استعمال مصادر المؤسسة فقط للإغراض المقررة لها أصلا.
- العمل على القضاء على التمييز في توزيع العمل في مؤسسته وسياسات التوظيف داخل المؤسسة.



بعض الأخلاقيات المتعلقة بالعلاقة المهنية تجاه المجتمع:

- العمل على الرقي برفاهية المجتمع عامة.
- القضاء على التمييز ضد أي شخص أو مجموعة على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الدين أو الأصل القومي.
- تأييد التغييرات في السياسة والتشريع التي من شأنها تحسين الوضع الاجتماعي.
- تشجيع المشاركة الواعية من قبل الجميع في تشكيل السياسات والمؤسسات الاجتماعية.



مرافق مركز الإرشاد الأسري :

لقيام المركز بدوره في تقديم الخدمات الإرشادية للأسرة وأفرادها بفاعلية. فإنه لا بد من توفر مرافق مناسبة تتوفر فيها مجموعة من المعايير التي تتضمن مجموعة من الشروط التي يجب تحقيقها في مكان تقديم الخدمة. وبما يضمن سرية وخصوصية العملية الإرشادية والمسترشد ، ويحقق الأهداف المرجوة منها في كافة مراحلها:

- غرفة استقبال وانتظار - لاستقبال المسترشد وتعريفه بالمركز وخدماته وآلية الحصول عليها - مجهزة بكافة التسهيلات التي توفر جو الراحة للحالات.
- غرف تلبية السرية والخصوصية لجميع حالات الإرشاد الأسري وبشكل مستقل للأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين .
- غرف مجهزة بالمتطلبات اللازمة بما في ذلك المكاتب والخزائن والكنب والأثاث المريح، وديكورات ورسومات مناسبة لأعمار أفراد الأسرة، وبما يجعلهم يشعرون بالراحة.
- وجود غرفة ألعاب خاصة بالأطفال تتوفر فيها ألعاب تراعي كافة اعمار الاطفال يستطيع الطفل اللعب فيها أثناء تواجد أسرته في المركز لتلقي الخدمة.
- مرافق صحية تراعي خصوصية كافة افراد الاسرة ذكورا واناثا.
- وجود نشرات وبوسترات توعية وارشادية للأسرة لبناء اسرة سعيدة، بالإضافة لنشرات تعريفية حول المركز وخدماته والجهات الأخرى مقدمة الخدمة للأسر.

العاملون في مركز الإرشاد الأسري

لقيام المركز بتأدية دوره الإرشادي بكل فاعلية ونجاح، وبما يضمن تحقيق أهدافه المبتغاة فإنه يجب ان يتوفر فيه كادر مهني متكامل ومؤهل يقوم على إدارته، وتقديم الخدمات الإرشادية للأسرة طالبة الخدمة. ويمكن تقسيم مقدمي الخدمة في مراكز الارشاد إلى قسمين:

أولاً. العاملين المتواجدين في المركز بشكل دائم ويقومون على التعامل مع الحالات وادارتها وتقديم الخدمات الإرشادية لها ويتضمن:

١. الكادر الإداري:

(أ) مدير المركز:

يفضل أن لا يكون مدير المركز متفرغاً يتولى إدارة المركز فقط، وإنما من ضمن الكادر الفني الموجود في المركز والمتمثل بالمرشد. ويتمثل نطاق عمل المرشد بالإضافة إلى الأعمال الفنية التي سنقوم بذكرها لاحقاً إلى الأعمال الإدارية التالية:

١. الإشراف على وضع خطة العمل الفنية والمالية للمركز.
٢. الإشراف على التنفيذ المباشر لجميع الأنشطة والبرامج المدرجة ضمن خطة عمل المركز.
٣. الإشراف على إعداد وثائق المشاريع لتقديمها للمؤسسات الوطنية والإقليمية والعالمية المعنية بقضايا الأسرة بهدف الحصول على تمويل لها.
٤. الإشراف والمساهمة في إعداد التقارير المالية والفنية للمشاريع والأنشطة المختلفة للمركز.
٥. امتلاك مهارات وقدرات تدريب عالية.
٦. الاتصال والتشبيك والتنسيق مع المؤسسات العامة والأهلية والخاصة العاملة في مجال شؤون الأسرة.
٧. الإشراف على إعداد وتنفيذ مشاريع نشر الوعي المجتمعي حول قضايا الأسرة والخدمات التي تقدم للمسترشدين.

ولقيام مدير المركز بالمهام السابقة فإنه يجب ان يمتلك المواصفات والمهارات التالية:



- يمتلك خبرة كافية في ادارة المراكز وإدارة الحالات ومتابعتها.
- قوة الاستماع واستيعاب الرسائل الموجه إليه.
- مهارات الاتصال والتواصل.
- توطين العمل بروح الفريق الواحد.
- الشعور بالمسؤولية.
- استغلال الموارد المتاحة.
- المعرفة والقدرة على التحليل الدقيق.
- توظيف التكنولوجيا لإجاز العمل.

(ب) موظف استقبال:

يقوم موظف الاستقبال بالمهام الإدارية الخاصة بإدارة المركز بالتعاون مع مدير المركز. بالإضافة لقيامه بعملية استقبال المسترشد. وتعريفه بالمركز والخدمات التي يقدمها المركز والتنسيق مع الكادر الفني بخصوص تقديم تحويل المسترشد لتلقي الخدمة داخل المركز أو خارجه. وتتضمن مهامه ما يلي:

١. إستقبال المسترشد وتعريفه بالمركز وخدماته.
٢. الرد على الهاتف، والإجابة على استفسارات المتصلين وتحويل المسترشد للجهة المختصة.
٣. تسجيل الحالات التي ترد إلى المركز وأرشفتها.

ولقيام موظف الاستقبال بمهامه فإنه يجب أن يمتلك المؤهلات والمواصفات والمهارات التالية:

- درجة الدبلوم في التخصصات الإدارية.
- خبرة كافية في القيام بالعمل الإدارية والسكرتاريا.
- اللباقة في العمل.
- حسن المظهر
- الحفاظ على السرية في العمل.
- تحمل ضغط العمل.
- الرغبة في التعاون.
- العمل بروح الفريق الواحد.
- مهارات استخدام برامج الحاسوب والانترنت.

٢. الكادر الفني (المرشد):

يقوم بوظيفة المرشد واحد أو أكثر من المؤهلين في المجالات التالية:

أ- المرشد النفسي: (وهو من يحمل درجة البكالوريوس كحد أدنى في الإرشاد والصحة النفسية أو الإرشاد النفسي والتربوي).

ب- الأخصائي النفسي: (وهو من يحمل درجة البكالوريوس في علم النفس).

يقوم المرشد النفسي أو الأخصائي النفسي بتقديم خدمات الإرشاد الأسري من خلال إعداد الجلسات الإرشادية بكافة أشكالها بالتعاون مع الأخصائي الاجتماعي. ومساعدة الأسرة على مواجهة مشكلاتها، وعلاجها بالأساليب الصحيحة والفعالة.

وتتمثل المهام التي يقوم بها المرشد بما يلي:

١. تشخيص وتقييم الاحتياجات النفسية للمستترشد.
٢. المساهمة في إعداد وتنفيذ جلسات الإرشاد الأسري.
٣. المساهمة في وضع خطة العمل للمستترشد.
٤. عمل جلسات إرشاد نفسي فردي وجمعي.
٥. إعداد تقارير فنية حول الحالات ولسات الإرشاد الأسري والدعم النفسي.
٦. المساهمة في متابعة وإعداد التقارير الفنية للمستترشد.
٧. المشاركة في القيام بالزيارات الميدانية للأسرة.
٨. المساهمة في التنسيق مع الجهات الأخرى مقدمة الخدمة لتقديم الخدمات ومتابعتها.
٩. المساهمة في وضع خطة عمل سنوية تنسجم مع الأهداف الإستراتيجية لعمل المركز.
١٠. المساهمة في تنفيذ جميع الأنشطة والبرامج المدرجة ضمن خطة عمل المركز.
١١. المساهمة في الدراسات والأبحاث التي يقوم بعملها المركز.
١٢. الاتصال والتشبيك والتنسيق مع المؤسسات المحلية الأهلية والخاصة العاملة في مجال شؤون الأسرة.
١٣. الإحالات التي تنسجم مع احتياجات الأفراد أو الأسرة ككل.

ولقيام المرشد النفسي أو الأخصائي النفسي بمهامه فإنه يجب أن يمتلك المواصفات والمهارات التالية:

- الخبرة الكافية في العمل.
- مهارات إدارة الحالات.
- مهارات الاتصال والتواصل.
- المعرفة الكافية حول أساليب التقييم والعلاج المتبعة مع الحالات.
- تطوير معارفه الخاصة بإدارة الحالة وتقييمها.
- إنجاز العمل وفق معايير الأداء المحددة.
- الموضوعية.
- اللباقة والمرونة.
- التسامح في العمل.
- تحمل ضغط العمل.



- السرية في العمل.
- الرغبة في التعاون.
- تحمل المسؤولية.
- روح المبادرة وتطوير الذات.
- القدرة على العمل بروح الفريق.

(ج) الأخصائي الاجتماعي: (وهو من يحمل درجة البكالوريوس كحد أدنى في العمل الاجتماعي) ويشترط تعرضه لتدريب مكثف في مجال الإرشاد الأسري تحديداً والخدمات المتصلة به.

يقوم الأخصائي الاجتماعي باستقبال المسترشد وتقديم الخدمات اللازمة له من خلال إجراء المقابلة، والدراسة الاجتماعية له وتحديد احتياجاته ووضع خطط العمل الخاصة بالمسترشد ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع المسترشد والعاملين في المركز والجهات الأخرى المعنية بتقديم الخدمات لها، وتمثل المهام التفصيلية للأخصائي الاجتماعي بما يلي:

1. استقبال المسترشد.
2. إعداد ملف المسترشد متضمنا كافة الوثائق الخاصة به.
3. تحديد احتياجات المسترشد.
4. المساهمة في وضع خطة العمل الخاصة بالمسترشد ضمن ما يتعلق بمجاله.
5. المساهمة في متابعة وإعداد التقارير الفنية للمسترشد.
6. القيام بالزيارات الميدانية للأسرة.
7. التنسيق لجلسات الإرشاد الأسري للأسرة وافرأها بالتعاون مع المرشد أو الأخصائي النفسي.
8. التنسيق مع الجهات الأخرى مقدمة الخدمة لتقديم الخدمات للحالات ومتابعتها.
9. المساهمة في وضع خطة عمل سنوية تنسجم مع الأهداف الإستراتيجية لعمل المركز.
10. المساهمة في تنفيذ جميع الأنشطة والبرامج المدرجة ضمن خطة عمل المركز.
11. المساهمة في الدراسات والأبحاث التي يقوم بعملها المركز.
12. تحويل المسترشد للأخصائي النفسي إذا إقتضت الحاجة لذلك.

ولقيام الأخصائي الاجتماعي بمهامه فإنه يجب أن يمتلك المواصفات والمهارات التالية:



- الخبرة الكافية في العمل.
- مهارات إدارة الحالة.
- إجاز العمل وفق معايير الأداء المحددة.
- مهارات الاتصال والتواصل.
- الموضوعية.
- اللباقة والمرونة.
- التسامح في العمل.
- تحمل ضغط العمل.
- السرية في العمل.
- الرغبة في التعاون.
- حمل المسؤولية.
- روح المبادرة وتطوير الذات.
- القدرة على العمل بروح الفريق.

ثانياً. مقدمي الخدمات المساندة:

وهم يقومون على تقديم الخدمات الأخرى التي لا تتوفر في المركز كالخدمات الطبية والقانونية والتربوية والتدريبية، من خلال مذكرات تفاهم وشراكه مع بعض المؤسسات مقدمة الخدمات الاجتماعية والإقتصادية والنفسية والطبية والقانونية، أو بشكل تطوعي مع أشخاص متخصصين. كالمستشارين القانونيين أو الأطباء أو المدربين، وإذا كانت عملية تقديم الخدمات المساندة من قبل متطوعين فإنه يجب مراعاة ما يلي:

- تحديد دور المتطوع والفترة الزمنية اللازمة لوجوده، وتحديد الأشخاص المسؤولين عن متابعة هؤلاء المتطوعين.
- اختيار المتطوع على أساس معايير معينة خاصة بالمستوى التعليمي ومهارات محكومة بطبيعة المهمة المطلوب تأديتها.
- تزويد المتطوع بالأنظمة المتبعة داخل المركز، إضافة لأخلاقيات العمل في المركز.
- يخضع المتطوع لفترة تجريبية من حيث الأداء والاتجاهات، ويتم إستبعاد أي شخص تبين عدم مناسبته لهذا العمل.
- متابعة المتطوع من قبل إدارة المركز وتقييم أدائه بشكل مستمر.
- بعد أن ينهي المتطوع فترة التطوع يتم منحه شهادة خاصة تبين فترة تطوعه، والمهام التي قام بتأديتها.
- توقيع المتطوع على وثيقة تحفظ سرية وخصوصية الحالات.



آلية تقديم الخدمات :

تتألف عملية تقديم الخدمة الإرشادية من جزأين مترابطين هما الإجراءات التي يجب إتباعها في عملية الإرشاد متضمنة عملية بناء علاقة مهنية مع المسترشد مروراً بتحديد المشكلة ووضع خطة التدخل ومتابعتها وصولاً إلى إنهاء العلاقة الإرشادية أو تنفيذ كامل الخطة الإرشادية. بالإضافة للأساليب التي يتم استخدامها لتحقيق أهداف العملية الإرشادية المتمثلة بجلسات الإرشاد الفردي والجمعي.

أولاً: إجراءات تقديم الخدمة:

تقوم إجراءات تقديم الخدمة الإرشادية على مجموعة الجلسات التي يتم إعدادها لوضع الخطوات التنفيذية لتقديم الخدمة الإرشادية. ومن الممكن أن يتم عقد هذه الجلسات على عدة لقاءات يتم تحديدها والاتفاق عليها بين المرشد والمسترشد وبما يساعد المسترشد على تجاوز المشكلة وحلها وبما يتناسب وطبيعة الحالة واحتياجاتها وفيما يلي نوجز إجراءات تقديم الخدمة ومتطلباتها وعلى النحو التالي:

أ - الاستقبال:

الهدف: تعريف المسترشد بالمركز وخدماته والتعرف على طبيعة المشكلة التي يواجهها وتهيئته لتلقي الخدمة.

الإجراء:

١. عند حضور المسترشد إلى مركز الإرشاد الأسري؛ يقوم موظف الاستقبال بالتنسيق مع المرشد بالترحيب به، وتعريفه بالمركز وخدماته. ومن ثم القيام بتعبئة النموذج الخاص بذلك (نموذج الاستقبال)، والذي يتضمن المعلومات الأساسية كالاسم، العمر، الحالة الاجتماعية، الرقم الوطني، نوع الخدمة المطلوبة..... وفتح ملف للمسترشد، وإعطائها رقم تسلسلي خاص، وحفظ كافة الوثائق الخاصة بالمسترشد. ويتوجب على موظف الاستقبال أن يقوم بكتابة الرقم التسلسلي على الملف الخاص بالمسترشد من الخارج بدون أية معلومات أخرى قد توضح شخصية المسترشد.

٢. تحديد موعد الجلسة الأولية وحسب طبيعة المسترشد واحتياجاته.

ب- جلسة التهيئة: الجلسة الأولى لتهيئة المسترشد:

الهدف : التهيئة لبناء علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد. والتعرف على محددات العلاقة المهنية. وبناء جسر الثقة بينهما.

الإجراء :

١. اتخاذ الإجراءات المناسبة لبناء العلاقة المهنية وكسب ثقة المسترشد على النحو التالي:

- ٠ التأكد من أن الغرفة مريحة من حيث التهوية - الإنارة- الإضاءة- المقاعد.
- ٠ الترحيب بالمسترشد. وتعريف المرشد بنفسه.
- ٠ التأكد من عدم دخول أي شخص آخر خلال الجلسة.
- ٠ التأكد من عدم استقبال أي مكالمات هاتفية أثناء الجلسة.
- ٠ ترتيب المقاعد حسب عدد أفراد الأسرة.
- ٠ عدم التدخل في جلسة أفراد الأسرة. و ترك الخيار لهم في الجلوس حيث يساعد ذلك على التعرف على طبيعة التحالفات الموجودة داخل الأسرة.
- ٠ العمل على إشعار كل فرد من أفراد الأسرة باهتمام المرشد بشكل فردي.
- ٠ تعريف جميع الأطراف بطبيعة العلاقة المهنية ومحدداتها ودور المرشد وحدود علاقته بهم.
- ٠ التوجه إلى كل فرد من أفراد الأسرة للتعرف على ذاته. تعليمه. عمله. هواياته..... إلخ.
- ٠ إيقاف أي حديث عن المشكلة. قبل التعرف على الجميع حيث يتم خلق جو من الراحة والألفة مع أفراد الأسرة.
- ٠ احترام الهيكلية الهرمية والسلطة الموجودة داخل الأسرة.
- ٠ جلوس أفراد الأسرة بطريقة تسمح لهم برؤية بعضهم البعض عند الحديث مع مساعدتهم وتعليمهم كيفية النظر وتوجيه الكلام إلى بعضهم البعض عندما يتحدثون.

٢. البدء بعملية بناء تصور حول الأسرة وعلاقة أفرادها على

النحو التالي:

- ٠ التفحص في جلسة أفراد الأسرة أين يجلس كل واحد منهم ولماذا؟
- ٠ فهم طبيعة التحالفات الأولية بين أفراد الأسرة .

- 0 تفحص هيكلية الأسرة والأدوار والتفاعلات بين أفرادها.
- 0 التفاعل بين الوالدين والأطفال. وبين الوالدين. وبين الأولاد أنفسهم.
- 0 التفحص في مزاج الأسرة واتجاهات أفرادها نحو المشاركة في الجلسة هل هم راغبون أم مرغمون على الحضور.
- 0 محاولة قراءة الرسائل الضمنية المتبادلة ما بين أعضاء الأسرة حيث أن أفراد الأسرة يحاولون عدم إظهار أسلوب تعاملهم المعتاد مع بعضهم البعض بوجود شخص غريب.
- 0 ملاحظة أي من أفراد الأسرة يحاول التقرب من فرد آخر وجلبه إلى جانبه وجعله من حلفائه.

٣. جمع المعلومات الأولية حول المشكلة وأبعادها مع مراعاة ما يلي:

- 0 الابتعاد عن الوصول إلى نتائج عن أسباب المشكلة قبل التعرف على جميع عناصرها .
- 0 المرونة في تحليل النتائج. وفي وضع فرضيات مختلفة حولها.
- 0 عدم قيام المرشد باتخاذ موقف وإصدار أحكام حول المشكلة المطروحة وأسبابها لأن ذلك قد يوقعه في موقع خاطئ ويصبح ضمن التحالفات الأسرية الموجودة.
- ٤. في نهاية الجلسة يقوم المرشد بتقييم الوضع وكتابة تقريره الأولي.
- ٥. يقوم المرشد بالاتفاق مع المسترشد على الخطوة اللاحقة
- ٦. الاتفاق مع المسترشد على موعد الجلسة القادمة والهدف منها (نموذج تهيئة المسترشد).

ج- جلسة تشخيص المشكلة:

الهدف: التعرف بشكل تفصيلي على طبيعة المشكلة ومكوناتها ومسبباتها وأبعادها وحدودها.

الإجراء:

١. النظر إلى المشكلة بموضوعية وعدم أخذ وجهة نظر محددة في تعريف المشكلة.
٢. العمل على أخذ وجهة نظر كل فرد من أفراد الأسرة في تعريفه وتحديد المشكلة وكيف يراها.
٣. التوسع أكثر في تحديد المشكلة وعدم الأخذ بالعموميات أي مساعدة كل فرد من أفراد الأسرة للتحدث عن المشكلة مع إعطاء أمثلة.

٤. تلخيص كلام كل فرد للتأكد من أن وجهة النظر قد وصلت للمرشد للتعريف بالمشكلة.

د- جلسة تقييم الاحتياجات وأهداف التدخل:

الهدف: تقييم احتياجات المرشد وتحديد أولويات التدخل (نموذج التشخيص).

الإجراء:

١. مشاركة أفراد الأسرة في أولوياتها واحتياجاتها .
٢. العمل مع الأسرة من أجل تحديد أولوياتها وأهدافها وترتيبها بطريقة تضمن نجاحها مع محاولة تحديد الفترة الزمنية.
٣. مشاركة أفراد الأسرة في تحديد الأهداف حيث يتم التعرف على الأمور التي يود كل فرد العمل عليها.
٤. التوسع في الأهداف التي تطرح وصياغتها بطريقة واقعية يمكن قياسها وجزئتها من أجل تسهيل العمل معها.
٥. تحويل التصرفات والكلمات والمشاعر إلى أهداف وتحديد أهداف واقعية يمكن العمل عليها.
٦. جمع معلومات حول تاريخ تتابع الأحداث وتاريخ المتابعة. ووضع أفراد الأسرة الصحي والنفسي والجسدي وقدرة العائلة على تلبية حاجة أفرادها وضمان سلامتهم. وتحليل وضع سلامة أفراد الأسرة الحالية والمستقبلية.
٧. التعرف على طبيعة التحالفات الموجودة داخل الأسرة لأن ذلك يساعد في اختيار المهارات والآليات الواجب إتباعها. فذلك يحدد كيفية تقسيم الأسرة إلى مجموعات للعمل معها ضمن جلسات منفردة.
٨. مراعاة الموضوعية التامة في جمع وتحليل المعلومات وبيان البيانات والأدلة وفصلها عن الآراء الشخصية والادعاءات.
٩. العمل على تحديد الأنماط للعلاقات الموجودة ضمن الأسرة والتي تخاف على بقاء المشكلة كما هي. والعمل على تفكيكها.
١٠. الحرص على أن تكون الأهداف واضحة ومتفق عليها داخل الأسرة من أجل إنجازها.
١١. العمل على تقسيم الأهداف إلى أهداف طويلة الأمد وأهداف قصيرة الأمد.
١٢. إعداد تقرير الجلسة متضمناً أهداف الأسرة وأولوياتها والأطر الزمنية الخاصة بها.
١٣. الاتفاق مع المرشد على الخطوة التالية وهدفها وموعدها.

هـ- جلسة وضع خطة العمل والأدوار:

الهدف: وضع خطة العمل التي تتضمن أنشطة التدخل وتحديد أدوار أفراد الأسرة والأطر الزمنية لتنفيذها وآلية متابعتها.

الإجراء:

١. دراسة المعلومات المتوفرة حول المسترشد ودراسة الخطوات المستقبلية. وتحديد من يقوم بها، والمخرجات المحددة التي يمكن قياسها.
٢. التدرج في التنفيذ لزيادة دافعية الافراد والتحقق من أن كل منهم يفهم تماما دوره في الخطة وهذه تتم مراجعتها باستمرار طوال عملية الارشاد.
٣. تحديد الطرق والخطوات والآليات اللازمة للوصول إلى الأهداف.
٤. إيجاد آليات تتطابق مع خصوصية كل مسترشد.
٥. التأكد من مناسبة الآليات لتتطابق مع الوضع الاجتماعي الذي تعيشه الأسرة من عادات وتقاليد وقيم وديانة.
٦. أخذ الإمكانات الاقتصادية المتوفرة لدى الأسرة بالاعتبار.
٧. الحرص أن تكون الآليات واقعية وسهلة التطبيق.
٨. توضيح خطة التدخل اللازمة، والتغيير الضروري للوصول إلى النتائج المرجوة، والأدوار والمسؤوليات لكافة الأطراف وأفراد الأسرة (نموذج جلسة خطة العمل).

و- جلسة تنفيذ خطة العمل:

الهدف: متابعة تنفيذ خطة العمل المتفق عليها من قبل أفراد الأسرة.

الإجراء: يجتمع المرشد مع أفراد الأسرة في لقاءات فردية أو جماعية لمتابعة قيام كل منهم بتنفيذ خطة العمل.

١. وضع الخطة اتفافية مفصلة واضحة البنود بين المركز والأسرة وتوقع من قبل جميع الأطراف موضحة أدوارهم ومسؤولياتهم.
٢. متابعة تنفيذ الخطة من قبل المرشد حسب الأولويات المحددة في مرحلة التخطيط. وتدوين الأسباب عند الحاجة لتغيير الخطة ودراسة الوضع من جديد لبيان ضرورة إعادة التقييم.
٣. زيارة الأسرة إذا اقتضت الحاجة لمتابعة أنشطة خطة التدخل.
٤. كتابة تقريراً دوري بعد كل لقاء متابعة أو زيارة.
٥. الاتفاق مع الأسرة على الخطوة التالية وهدفها وموعدها.

م- جلسة إنهاء العلاقة الإرشادية:

الهدف: تقييم العملية الإرشادية مع الأسرة ومدى تحقيقها للأهداف والتهيئة لإنهاء العلاقة الإرشادية وإغلاقها.

الإجراء: يجب أن تكون جلسة الإنهاء قد تم التمهيد لها خلال العمل مع الأسرة (تموج إغلاق الحالة). مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

1. يجب أن يكون التقييم عملية مستمرة. أي أن التقييم يجب أن يتبع كل خطوة من خطوات العلاج. وصولاً إلى تقييم العمل النهائي.
2. سؤال الجميع عن التغييرات التي يلاحظونها في أسرهم ومواقفهم. تقييمهم للخلل الذي كان موجوداً وكيف تم العمل عليه وما الأدوار التي قام بها كل فرد للتخلص من المشكلة. وكيف يرى كل واحد دور الآخرين في حل المشكلة.
3. التعرف على التخوفات الموجودة عند كل فرد من أفراد الأسرة فيما يخص إنهاء عملية العلاج.
4. تحديد الخطوات الواجب إتباعها في حالة بروز مشكلة جديدة داخل الأسرة. وما هي الأدوار التي يجب على كل واحد أن يتخذها وما هي توقعاتهم من باقي أفراد الأسرة.
5. تزويد الأسرة بالتعزيز الإيجابي للدور الجيد الذي قامت به خلال عملية العلاج. وإبراز الجوانب الإيجابية والإمكانيات الموجودة عندهم لحل مشاكلهم المستقبلية.
6. إبقاء الباب مفتوحاً أمامهم أي أنه بإمكانهم الاتصال بالمرشد عندما يحتاجونه.
7. إغلاق الملف وحفظ كافة البيانات المتعلقة بها.

ثانياً: الأساليب الإرشادية:

يتناول هذا الجزء استعراض بعض الأساليب الإرشادية التي يستطيع المرشد استخدامها. والتي تتضمن فنيات متعددة تساهم في إنجاح العلاقة الإرشادية.



1. الأشكال:

أ. **الإرشاد الأسري الجمعي:** هو علاقة إرشادية بين المرشد ومجموعة من المسترشدين (الأسرة) تتم خلال جلسات جماعية في مكان واحد يتشابهون في نوع المشكلة التي يعانون منها ويعبرون عنها كل حسب وجهة نظره وطريقة تفكيره من واقع رؤيته لها وكيفية معالجتها. ومن إجابيات هذا الأسلوب الإرشادي انه ينبع من كون الفرد يتعلم من الجماعة جوانب كثيرة فهي تكسب الفرد مزيداً من الثقة بالذات. وتضفي عليه روح التعاون والتفاعل والانسجام مع الآخرين من حوله.

ب. **الإرشاد الفردي:** يعد الإرشاد الفردي العملية الرئيسة في التوجيه والإرشاد، وهو تعامل المرشد مع مسترشد واحد (أحد أفراد الأسرة) وجهاً لوجه في الجلسات الإرشادية، وتعتمد فاعليته أساساً على العلاقة الإرشادية المهنية أي أنه علاقة مخططة بين المرشد والمسترشد، ويتم من خلال المقابلة الإرشادية ودراسة الحالة الفردية لكونهما يتضمنان الجوانب الرئيسة في أسلوب الإرشاد الفردي مباشراً أو غير مباشر في ضوء الطريقة التي يستخدمها المرشد. ويتيح الإرشاد الفردي للمسترشد الفرصة للتحديث مع المرشد ومناقشة الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه، ويقوم المرشد بمساعدة المسترشد على تحديد أهداف معينة للعمل على تحقيقها من خلال عملية الإرشاد. كما يساعده على استكشاف الخيارات المتاحة أمامه واختيار الأنسب منها بما يتفق وإمكانات البيئة المحيطة به. ويهدف الإرشاد الفردي إلى تمكين الفرد من فهم ومعالجة مشكلاته الشخصية والاجتماعية والمهنية. لا بد من توضيح هنا متى يلجأ المرشد إلى الإرشاد الفردي مع أحد أفراد الأسرة وكذلك متى يتعين عليه اللجوء إلى إحالته إلى عضو آخر من الفريق المهني داخل المركز إذا لزم الأمر.

٢. الفنيات:

نستطيع أن نجمل الفنيات الممكن استخدامها في الإرشاد الجمعي والفردي بما يلي:

أ. فنيات تقوية ودعم الميكانزمات التكيفية:

يحرص هنا المرشد على تقديم استجابات تعبر بدقة عما أدركه، وتمكن من الإنتباه إليه أثناء الجلسات من خلال السلوك اللفظي وغير اللفظي لأفراد الأسرة كأن يقول:

« لقد توصلت من خلال هذه الجلسة إلى قناعة قوية بأنكم جميعاً حريصون على عمل شيء ما من أجل إبتنكم، وهذا التكاتف سيدفعكم للوصول لأهدافكم بإذن الله».

أو « لديكم مزايا ونواحي قوة عديدة، فأنتم جميعاً تفكرون بعمق بشأن قضاياكم الأسرية، ومستعدون للعمل وتحمل صعوبة التغيير، إن ذلك يحفزني أنا أيضاً للتعاون بأقصى درجة من أجل خدمتكم».

ب. فنيات لتنمية الخبرة الانفعالية:

إن الدور الرئيسي للمرشد هنا هو البحث عن المشاعر الضمنية لدى أفراد الأسرة باستخدام التعاطف من أجل مساعدة أفراد الأسرة على التعبير عن هذه المشاعر، ومن الأمثلة على هذه التعبيرات:

o لا بد أن ذلك كان مؤلماً.

- 0 كيف شعرت نتيجة لذلك؟
- 0 لقد سمعتك تقول بأنك كنت غاضباً لكنك تبدو حزناً. كيف حدث هذا؟
- 0 إن هذا يمكن أن يكون مفيداً خاصة في حالة التعامل مع المسترشدِين الصغار من الأطفال واليافاعين الأقل خبرة في التعبير عن الانفعالات خاصة عند وجود المشاعر القوية التي يخافون من التصريح بها. وبعد ذلك يسأل المرشد بقية أفراد الأسرة عن ردود فعلهم الانفعالية أو استجاباتهم نحو تلك المشاعر.

مثلاً يمكن للمرشد استخدام السلسلة التالية من الأسئلة:

- هل أخبرت والدك أو والدتك كيف كنت تشعر؟
- ماذا قال حول ذلك؟ وكيف جعلك ذلك تشعر؟
- ما الذي حدث بعد ذلك؟ من من أفراد الأسرة كان لديه شعور مختلف؟
- كيف حدث ذلك؟

كما ويقوم المرشد بفحص أي من المشاعر تعتبر متقبلة وأيها غير متقبل. وفيما إذا كان هناك فرد معين من أفراد الأسرة هو الذي يعبر عن مشاعره لبقية أفراد الأسرة «مثلاً كأن تكون الأم هي فقط من يعبر عن مشاعر القلق». إن استخدام هذه الفنية يعد هاما وجوهريا في حالة وجود عنف داخل الأسرة. أو فقدان لأحد أفراد الأسرة بالوفاة أو هجر المنزل أو العائلة. حيث يتم تشجيع الأفراد على التعبير عن حزنهم لفقدانه أو غضبهم ممن يعتقدون أنه المسؤول عما حدث. وقد يمر معهم المرشد الأسري في عملية التعبير عن رحلة من الذكريات. والمشاركة بالقصص وربما الصور المتعلقة بذلك الفقد.

ج. فنيات تطوير المهارات (البينشخصية) :

من الفنيات التي يمكن أن يطبقها المرشد مع أفراد الأسرة لمساعدتهم على التركيز على بناء مهارات الاتصال المستخدمة مع بعضهم بعضاً: فنيات الإصغاء وهي تتضمن إعادة صياغة محتوى الرسائل اللفظية بكلمات المستمع الخاصة. وكذلك أخذ الدور للتعبير عن المشاعر. وعكس المشاعر. وممارسة العصف الذهني المتحرر من إصدار الأحكام القيميّة. وفي بعض الحالات قد يحتاج المرشد الأسري أن يعلم أحد الزوجين كيف يدافع عن حقوقه بدون عنف أو أن يمارس الإصغاء مع الأعضاء الآخرين. والفهم التعاطفي للطرف الآخر بأن يحاول الشخص أن يسأل نفسه « ما الذي يحاول هذا الفرد أن يقوله أو أن يعبر عنه؟». التركيز في هذا النوع من المهارات يقوم على توظيف مهارات التواصل وأساليب التعبير المدعم إيجابيا عن المشاعر الداخلية .

د. فنيات لإعادة تنظيم تركيب الأسرة:

هنالك عدد من الفنيات التي يمكن أن تساعد المرشد على إحداث تغيير في تركيب الأسرة. وإعادة تنظيم العلاقات الأسرية تتضمن ما يلي:

• إعادة التأطير أو الصياغة أو التسمية .

إن إعادة التسمية أو التأطير توفر للمرشد رؤية إيجابية أو متفائلة للسلوكيات غير المقبولة أو الغامضة. واعتمادها كبداية من التسميات المتشائمة على سبيل المثال:

الأب: ذلك الولد الغبي الكسول. أتمنى أن أطلب منه طلباً ويستجيب لي. ذكرته مراراً بواجبه المنزلي ولم يفعل.

هنا يستجيب المرشد «مستخدماً إعادة التسمية»

المرشد: عندما كان واقفاً هناك يفكرت أنت بتذكيره بأداء الواجب المنزلي ولا شك انه أخذ يفكر بما قلته له. فالأب ينظر إلى وقفة الطفل على أنها حالة من الكسل. والمرشد يعمل على إعادة النظر إليها باعتبارها حالة من التفكير.



• التفعيل أو العمل

يستخدم هذا الأسلوب عن طريق جعل الأسرة تصف ما حدث. ومن ثم توجيهها نحو إعادة ما حدث وتنفيذه أمام المرشد بدلاً من الاكتفاء بالحديث عنه والتصريح به. يقوم أفراد الأسرة باختبار المشكلة الشخصية التي جاؤوا من أجلها في الواقع والحاضر. هنا والآن. وهذا يمكن المرشد من ملاحظة السلوكيات المتبادلة ما بين الأعضاء وسياق تسلسلها بدلاً من الاكتفاء بسماع الروايات المتنوعة عما حدث. كما يتيح الفرصة للمرشد لفهم التحالفات والائتلافات داخل الأسرة. ثم القيام بتقديم مقترحات لتغيير تحالفات الأسرة.

• التركيز

يتجمع لدى المرشد الأسري أثناء العمل مع الأسرة مقدار كبير من المعلومات والبيانات من العضو الواحد ومن الجميع. يعمل على التركيز أثناء الجلسات وتحديد « بؤرة » للاهتمام والنقاش. حيث يتم تجميع البيانات المتنوعة وتحديد بؤرة اهتمام للعمل عليها منبثقة من « المغزى » أو « القضية » التي تدور حولها المعاناة الأسرية.

• الإصغاء الفعال

يعتبر الإصغاء أساس عملية الإرشاد كلها. ويلعب دوراً أساسياً في المقابلة الإرشادية. وهو مهم في بداية كل مقابلة. وهو مهم لكل

الاستجابات والفنيات الأخرى في الإرشاد. والإصغاء هو الانتباه الكامل للمتحدث مع متابعة ما يحدث من اتصال بنوعيه اللفظي وغير اللفظي، والتقاط ما وراء كلمات المتحدث

أنواع استجابات الإصغاء:

تشتمل استجابات الإصغاء على أربعة أنواع من الاستجابات هي:

• الاستيضاح :

يعبر المسترشد عن مشكلته من إطاره المرجعي الخاص به، وهذا قد يؤدي لأن تكون رسائله للمرشد غامضة أو غير واضحة ومشوشة. ويظهر ذلك على شكل استخدام المسترشد لضمير الجمع مثل: نحن، أو هم، أو استخدام كلمات مبهمه مثل: أنت تعرف، أو كلمات ذات معاني مزدوجة.

والاستيضاح: هو أن يطلب المرشد من المسترشد أن يوضح عبارة تبدو للمرشد غامضة أو مبهمه، ويكون الاستيضاح عادة على شكل سؤال يوجهه المرشد للمسترشد مثل:

هل تعني أن؟

هل تقصد أن تقول؟

هل يمكن أن توضح ذلك؟

هل تحاول أن تصف لي ذلك؟



• إعادة الصياغة :

يقوم المرشد بإعادة صياغة الجانب الخاص بمحتوى الرسالة الذي يصف موقفاً، أو شخصاً، أو فكرة، ولا يقصد به الإعادة الحرفية لكلام المتحدث (المسترشد).

مثال:

مسترشد (س): أنا أعرف أن بقائي في البيت خائفة وأترقب ما سيحصل لي لن يفيد في حالة القلق التي أعاني منها.
مرشد (م): معنى ذلك إنك تعرفين أنك تحتاجين جنب البقاء في المنزل خائفة وتترقبين ما سيحصل، حتى تساعدني في التخلص من القلق.

• عكس المشاعر :

عادة ما يظهر الجزء الخاص بالمشاعر من خلال مشاعر المسترشد تجاه محتوى الرسالة. مثلاً: تقول إيناس: «أنا متضايقه من كثرة الأعباء المنزلية، فكلمة متضايقه تدل على المشاعر والتضايق ناجم عن كثرة الأعباء المنزلية»، وهو محتوى الرسالة.

مثال: يقول أحمد: كل شيء قد اختلف معي، الحياة أصبحت صعبة. ابتعد أصدقائي عني حتى المال لم يعد موجوداً. المرشد: مع ذهاب الأصدقاء و ضياع المال تشعر أنه ليس أمامك شيء يمكنك القيام به.

(إعادة صياغة)

المرشد: أنت تشعر بخيبة الأمل بسبب الظروف التي تمر بها الآن.

(عكس المشاعر)

نلاحظ من المثال السابق استخدام المرشد أثناء عكس المشاعر كلمة تعكس مشاعر المسترشد أحمد. وهي الملل الناتج عن الظروف الحاصلة.

• التلخيص :

ويقصد به الربط بين جانبين مختلفين أو أكثر من جوانب الرسالة. وإعادة صياغتها. حيث يتحدث المرشد عن موضوعات خلال الجلسة الإرشادية وتكرر هذه الموضوعات في حديث المرشد. ويمكن للمرشد أن يتعرف عليها ويلتقطها من خلال الإصغاء لما يتكرر مرة تلو أخرى. ويركز المرشد على ذلك، ويمكن للمرشد أن يستجيب للموضوعات التي يطرحها المرشد باستخدام استجابة التلخيص.

• التساؤل :

يعد التساؤل جانباً هاماً في المقابلة وتتوقف فاعليته على نوع السؤال ومدى تكرار الأسئلة. ويتوقف مدى تقبل المرشد للأسئلة أو شعوره بالإبزاع منها على مهارة المرشد.

وقد يقوم بعض المرشدين المبتدئين بطرح وابل من الأسئلة في مقابلاتهم مما يجعل المرشد يشعر أنه في موقف تحقيق وليس في بيئة آمنة، وحيث يتم فهمه وقبوله. وتفيد الأسئلة عندما يمر المرشد والمرشد بفترة صمت أو عندما يفقد المرشد الكلمات المناسبة. ويسهم التساؤل في فتح آفاق جديدة للنقاش. وتساعد على كشف الذات والاستيضاح حول الأمور الهامة. وتبسط الضوء على أمور هامة.

وهناك نوعان من الأسئلة:

الأسئلة المفتوحة: وهي أسئلة تسهل الحوار والنقاش. وتسهم في كشف الذات وتصاغ الأسئلة المفتوحة بحيث تكون ذات نهاية مفتوحة بادئة بأدوات مثل: ماذا، كيف، متى، أين، ومن. وتتطلب الأسئلة

المفتوحة الإجابة عليها بالتفصيل والشرح ولا يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا. ويختار المرشد الأداة التي سيسأل بها حسب المعلومات التي يريدتها مثل: السؤال بماذا عندما يريد المرشد من المسترشد الإجابة بحقائق ومعلومات، ويستخدم كيف لتكون الإجابة معبره عن نتابعات، أو عمليات، أو انفعالات. (متى، وأين) تعبران عن الوقت والمكان، و(من) مرتبطة بالبشر.

مثال:

- بماذا تفكر في مثل هذا الموقف.
 - بماذا تشعر في مثل هذا الموقف.
 - ماذا تفعل في مثل هذا الموقف.
- تنمية اتصال المرشد بالمسترشد من خلال دعوته للحديث عن طريق السؤال.

الأسئلة المغلقة: وهي الأسئلة التي تتطلب إجابة محددة ومقيدة. وتظهر إذا احتاج المرشد حقيقة معينة أو إجابة محددة. وتبدأ بأدوات مثل: هل، ألم، أليس، أمكنك، أظن، أعتقد. وتكون الإجابة على هذه الأسئلة عادة «بنعم» أو لا». أو إجابة مختصرة. وتعتبر هذه الأسئلة أدوات هامة جداً في تحديد المشكلة، وفي إعداد المقاييس. يتذكر المرشد أن لا يستخدم أي سؤال يبدأ بأداة الإستفهام «هل».



أمثلة على الأسئلة المغلقة:

- هل تقوم بالبحث عن وظيفة في الوقت الحاضر؟
- أمكنك أن تقوم بهذا العمل لوحدك؟
- ألم تجد في المدرسة من تصاحبه؟

تقديم المعلومات :

يحتاج المسترشد لأن تزوده بمعلومات معينة فمثلاً المسترشد الذي أصيب بحالة إعاقة، يحتاج إلى تزويده بمعلومات عن فرص التأهيل الممكنة، والطالب الذي وصل لنهاية المرحلة الدراسية الثانوية بحاجة لإعطائه معلومات حول الفرص التعليمية المتاحة أمامه.

متى تقدم المعلومات؟

تقدم المعلومات عندما يكون هناك حاجة لدى المسترشد لهذه المعلومات، أو عندما تكون المعلومات أو البيانات لديه ناقصة، أو غير صادقة، وغير واضحة، وهنا تكون لدى المسترشد حاجة للمعلومات ويجب أن تقدم

المعلومات في الوقت المناسب الذي يحتاجه المسترشد لأنها إذا قدمت في غير وقتها تفقد أهميتها لدى المسترشد وقد يتجاهلها.

ما المعلومات التي ستقدم؟

- 0 لا بد من تحديد المعلومات المفيدة والمناسبة للمسترشد وتكون المعلومات مفيدة عندما تكون غير متوافرة لدى المسترشد.
- 0 يجب أن تقدم المعلومات الأكثر أهمية في البداية حتى يتذكرها المسترشد أكثر.
- 0 على المرشد أن لا يفرض على المسترشد أنواعاً معينة من المعلومات.

كيف تقدم المعلومات؟

- 0 يجب أن تناقش المعلومات بطريقة تجعلها مفيدة للمسترشد وتشجعه على أن يتلقى المعلومات ويستفيد منها.
- 0 على المرشد أن يقدم المعلومات بطريقة موضوعية وألا يتجنب الحقائق لمجرد انها مؤلمة.
- 0 على المرشد أن لا يقدم كمية كبيرة من المعلومات مرة واحدة في الجلسة، لأن لدى المسترشد طاقة محددة لتلقي المعلومات.
- 0 تختلف المعلومات المقدمة في العمق وتختلف تبعاً لذلك ردة الفعل الانفعالية للمسترشد تجاهها، وكذلك على المرشد أن يعي ذلك عند تقديم المعلومات.
- 0 يمكن استخدام الورقة والقلم في تقديم المعلومات أو بعض الرسوم لتحديد المعلومات الهامة، ويمكن للمسترشد استخدام الورقة والقلم.

خطوات تقديم المعلومات.

إذا أراد المرشد أن يقدم معلومات للمسترشد عليه أن:

- 0 يقدر ماهية المعلومات التي يحتاجها المسترشد بالنسبة للمشكلة التي لديه. ويقف عند ذلك الحد دون إسهاب.
- 0 تحديد أكثر الجوانب أهمية ليتم شملها في عرض المعلومات.
- 0 تحديد كيفية ترتيب المعلومات بطريقة متسلسلة لتسهل فهم المسترشد ومن أجل أن يقوم بتوظيفها بفعالية لاحقاً.
- 0 تقدير التأثير الانفعالي الذي يمكن أن تحدثه المعلومات.
- 0 تقدير مدى فاعلية المعلومات المقدمة من خلال معرفة ردة فعل المسترشد تجاهها.



إدارة الملفات وتوثيق المعلومات:

التوثيق الجيد للبيانات يشكل جزءاً هاماً من مسؤولية المهنيين نحو متلقي الخدمة. ويساعد في توجيه العمل وزيادة فاعليته ضمن المؤسسة الواحدة والمؤسسات المختلفة. ويعتبر التوثيق الدليل الوحيد على ما تم عمله أو لم يتم .

ويمكن تلخيص أهمية التوثيق في ما يلي:

1. توفير قاعدة من البيانات حول كمية وطبيعة العمل المؤسسي في الإرشاد الأسري.
2. توفير الاستمرارية في العمل بالرغم من تغير العاملين.
3. توفير البيانات اللازمة للإدارة لتقييم وضبط الأداء وتحسينه داخل المركز الإرشادي.
4. توفير مصدر للأدلة اللازمة للتحقيق في الحالات لإجراء المداخلات العلاجية أو القضائية.
5. توفير ركيزة أساسية لخدمات إرشاد متكاملة وذات جودة عالية.
6. توفير فرصة لمراجعة الخطة والإجراءات المرتبطة بها إن لزم وبعد فترة من الوقت.

ولتحقيق ذلك يجب أن يتوافر لدى مركز الإرشاد الأسري نظام أرشفة، وسجلات تساعد على التوثيق وحفظ المعلومات والملفات المتعلقة بالمرشدين والمسترشدين، والإجراءات الإدارية الخاصة بها.

1. يجب أن يتوفر في كل مؤسسة ملف لكل حالة يحتوي على تقارير الحالة والإجازات والأحداث والخطة العلاجية الخاصة بها، ويتضمن :

- 0 شخصان يتم الاتصال بهما في حالة الطوارئ؛
- 0 صور عن وثائق ثبوتية تتعلق بالمسترشد.
- 0 نسخة عن كافة التقارير والوثائق المتعلقة بالزيارات والخدمات.

○ دراسة حالة للأسرة تتضمن كافة الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والأسرية.
○ أية مراسلات أو اتصالات مع أي من مقدمي الخدمات الذين تعاملوا مع
المسترشد.



○ محاضر الاجتماعات.
○ سجل يبين الخدمات التي تلقتها المسترشد.
○ الفهرس الذي يوضح مواعيد الجلسات.
○ التسجيلات المرئية والسمعية.
○ نتائج أية اختبارات طبية، نفسية، اجتماعية.
○ فهارس تلخص محتويات السجل بما فيها الخدمات التي قدمت من الشركاء.

٢. تكون عملية التوثيق واضحة ومختصرة ومفيدة وشاملة وموضوعية
ودقيقة تبين عملية التدخل وتفصيلهما.

○ التوثيق مذيّل بتوقيع كاتبها ملحق باسمه الصريح.
○ الوثائق المستخدمة خالية من أي شطب أو تصحيح أو محو.
○ عملية التوثيق مكتوبة في سطور متتالية ودون فراغات بينها.
○ عملية التوثيق مكتوبة بالحبر ولا يجوز استخدام القلم الرصاص.
○ يتم تحديد الملفات دورياً ويعكس احتياجات المسترشدين والمتغيرات حتى
تاريخه.

○ تنظم الملفات بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة من قبل العاملين
وأصحاب الشأن.
○ الاحتفاظ بملفات المنتفعين ورقياً وإلكترونياً في مكان لا يمكن الوصول
إليه من قبل أي شخص غير مخول .

٣. يجب أن يكون لدى كل مؤسسة سجل شخصي لكل موظف وتعامل
المعلومات بسرية تامة.

٤. يحتوي سجل العاملين على سيرة ذاتية كاملة فيها تاريخ التعيين
والراتب، والفترة التجريبية والوصف الوظيفي.

٥. التقييم الدوري الشامل للأداء جزء من سجل العاملين.

٦. السجلات المالية دقيقة وكاملة وثابتة وتتلاءم مع مبادئ المحاسبة
المقبولة.

٧. المؤسسة مسؤولة عن السرية التامة للمعلومات في سجلات المرشدين والمسترشدين ويمنع إفشاء أية معلومات إلا بأمر المحكمة وحسب الإجراءات القانونية المتبعة في الشكاوى والمراجعات.

معايير السلامة العامة :

يحتاج المرشد والمسترشد خلال العلاقة الإرشادية بينهما إلى الحماية في بعض الأحيان. ونستطيع أن نجهل الأمور التالية لسلامة المرشد والمسترشد:

- من الممكن الاستعانة بمركز الأمن أو الشرطة المجتمعية في منطقة المركز لزيارة الأسرة أو أحد أفرادها.
- لا تتكلم في أي مكان عام عن المسترشد ومشكلته. وأذهب إلى المكتب إذا كنت تريد أن تشارك أي معلومات مع المسترشد.
- لا تتصادق مع المسترشد. كن مهنيا وموضوعيا.
- لا تعطي خدماتك للأسرة والأصدقاء. كن مهني وموضوعي. واعمل على إحالتهم إلى مرشد آخر.
- احرص على تذكير المسترشد بالحفاظ على السرية . أو الكشف عن أي معلومات ذات طابع خصوصي.
- عدم نقل المسترشد في سيارة المرشد.
- لا تصرح باسم عائلتك أو أي معلومات شخصية تخصك.
- لا تعط رقم هاتفك الشخصي أو عنوانك.
- إذا قام أي شخص من أفراد أسرة بما في ذلك الزوج أو الأب أو الأم أو الأطفال بالاتصال والسؤال عن المسترشد. لا تعترف بأنك كنت تعمل معها أو بأنك تعرف أي شيء عنها.
- لا تأخذ المسترشد إلى منزلك في أي وقت من الأوقات.
- إذا كان المسترشد متعرض لعنف أسري: لا تحاول قط التوسط أو تسوية أي نزاع له علاقة بالعنف الاسري.

نموذج الإستقبال

الرقم التسلسل :
 تاريخ التسجيل :
 اسم الموظف :

المعلومات الأولية				
الاسم	حاله اجتماعيه	العمر		
تاريخ الميلاد	مكان الميلاد	المهنة		
الرقم الوطني	الديانة	عدد أفراد الأسرة		
الجنسية	التعليم	رقم الهاتف		
العنوان				
أسماء أشخاص يمكن الرجوع إليهم عند الضرورة:				
الاسم	الهاتف	العنوان	العمل	ملاحظات
طبيعة المشكلة:				
.....				
.....				
.....				
الاسم:	التوقيع :	الأوراق الثبوتية:	التاريخ:	
(هذه الجزئية تعين من قبل المرشدين والاختصاصيين):				
الإجراءات المتخذة من قبل المركز:				
.....				
.....				
				الموعد اللاحق

نموذج جلسة التهيئة

رقم الملف:	اسم المسترشد:
تاريخ الجلسة:	تاريخ الجلسة:
الموعد القادم:	المرشد:
المشاركين بالجلسة:	
أهداف الجلسة :	
.....	
.....	
.....	
الإطراف المشاركة في الجلسة.....	
.....	
.....	
.....	
ملاحظات المرشد.....	
.....	
.....	
.....	
الوصف الأولي للمشكلة:	
.....	
.....	
.....	
الإجراءات اللاحقة:	
.....	
.....	
.....	
اسم وتوقيع المرشد:	

نموذج جلسة تحديد المشكلة وإعادها

رقم الملف:	اسم المرشد:	
تاريخ الجلسة	تاريخ الجلسة:	
الموعد القادم:	اسم المرشد:	
المشاركين في الجلسة:		
أهداف الجلسة:		
ملاحظات المرشد:		
طبيعة المشكلة:		
سبب المشكلة:		
مراحل تطور المشكلة واحداثها:		
الاطراف المؤثرين بالمشكلة:		
الاثار المترتبة على المشكلة:		
الإجراءات المترتبة على الجلسة:		
الزمن	المسؤولية	الإجراء

اسم وتوقيع المرشد :

نموذج جلسة تقييم الاحتياجات و خطة العمل

رقم الملف :	اسم المرشد:		
تاريخ الجلسة :	تاريخ الجلسة:		
الموعد القادم:	اسم المرشد:		
المشاركين في الجلسة:			
أهداف الجلسة:			
المستجدات:			
تحديد الاحتياجات من وجهة نظر المرشد:			
مجريات الجلسة:			
الأولويات المتفق عليها:			
الإجراءات المترتبة على الجلسة (خطة العمل):			
التوقيع	الزمن	المسؤولية	الإجراء
ملاحظات المرشد:			

اسم وتوقيع المرشد:

نموذج جلسة الاغلاق

رقم الملف:	اسم المرشد:
تاريخ الجلسة:	تاريخ الجلسة:
	اسم المرشد:
المشاركين في الجلسة:	
أهداف الجلسة:	
.....	
.....	
.....	
.....	
مبشرات الإغلاق:	
.....	
.....	
.....	
.....	
توصيات المرشد :	
.....	
.....	
.....	
.....	
ملاحظات المرشد:	
.....	
.....	
.....	
.....	

اسم وتوقيع المرشد

نموذج إحالة

رقم الملف :	اسم المرشد:
الخدمة المطلوبة:	تاريخ الإحالة:
عنوانها هاتفها:	اسم الجهة المحول لها:
الأفراد المستفيدين من الإحالة:	
وصف الخدمة المطلوبة :	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
الإجراءات المتخذة بشأن الخدمة المطلوبة:	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
النتائج المترتبة على الإحالة:	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
ملاحظات المرشد:	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

اسم وتوقيع المرشد: