



المركز الوطني  
لتعزيز الصحة النفسية

# الدليل الاسترشادي لمركز العناية بالطالب في الجامعات السعودية

إعداد

أ. بسمه بنت عبد العزيز حلمي

أخصائي نفسي أول

د. أيمن بن عبد العزيز سلامة

أستاذ مساعد في علم النفس

1442 - 1443هـ

ح) المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية ، ١٤٤٣ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

سلامة ، أيمن بن عبدالعزيز  
الدليل الاسترشادي لمركز العناية بالطالب في الجامعات  
السعودية. / أيمن بن عبدالعزيز سلامة ؛ بسمه بنت عبدالعزيز حلمي  
؛ عبدالحميد بن عبدالله الحبيب .- الرياض ، ١٤٤٣ هـ  
..ص ؛ ..سم

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٩١٦٥٥-٤-٥

١- الارشاد النفسي ٢- العلاج النفسي ٣- طلاب الجامعات -  
السعودية أ.حلمي ، بسمه بنت عبدالعزيز (مؤلف مشارك) ب.الحبيب  
، عبدالحميد بن عبدالله (مراجع) ج.العنوان  
ديوي ٦١٦,٨٩١٤ ١٤٤٣/٧٥٤٥

رقم الإيداع: ١٤٤٣/٧٥٤٥

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٩١٦٥٥-٤-٥

# الدليل الاسترشادي لمركز العناية بالطالب في الجامعات السعودية

## إعداد

أ. بسمه بنت عبد العزيز حلمي

أخصائي نفسي أول

د. أيمن بن عبد العزيز سلامة

أستاذ مساعد في علم النفس

## مراجعة

د. عبد الحميد بن عبد الله الحبيب

المدير العام للمركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية

1442 - 1443هـ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## شكر وتقدير

إيماناً من المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية بأن الجامعات هي منبراً من منابر التنوير والتقدم في المجتمع، ولها دور فعال في تكوين شخصية الطالب الجامعي، وبناء مجتمع ينعم أفرادَه بالصحة النفسية والطمأنينة الداخلية.

من هذا المنطلق أطلق المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية ضمن مبادرة تعزيز الصحة النفسية بالجامعات، بالتعاون مع مجموعة من المختصين في جميع جامعات المملكة العربية السعودية وبلاستعانة بالتجارب المحلية والدولية ( الدليل الاسترشادي لمركز العناية بالطالب في الجامعات السعودية )، والذي يساهم في تقديم خدمات الدعم النفسي والإرشادي لطلاب وطالبات الجامعات ضمن أطر محددة وسياسات وإجراءات واضحة، لسد الفجوة والفروقات في هذا المجال.

ويشكر المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية، ويثمن حجم المجهود المبذول في هذا الدليل، والذي شارك في مراجعته أعضاء مجموعات تعزيز الصحة النفسية في جامعات المملكة العربية السعودية ورؤساء المجموعات جميعاً، ونخص بالذكر ( د. عبد العزيز المطوع من جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، د. مشعل العقيل من جامعة الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية، ود. أحمد الأحمد من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ).

ونسأل الله التوفيق والسداد وأن يكون هذا الدليل طريقاً نلتمس به مؤشرات الصحة النفسية في البيئة الجامعية، لتحقيق تطلعات ورؤية المملكة 2030 نحو مجتمع حيوي بيئته عامرة.

المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية



## الفهرس

| رقم<br>الصفحة | الموضوع                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11            | الفصل الأول: التعريف بالدليل<br>الرؤية - الرسالة - الأهداف - القيم                                                                                                                                                                                                                      |
| 14            | الفصل الثاني: الموارد البشرية والهيكل التنظيمي<br>أولاً: الهيكل التنظيمي لمركز العناية بالطالب الجامعي<br>ثانياً: التوصيف الوظيفي لمركز العناية بالطالب الجامعي                                                                                                                         |
| 19            | الفصل الثالث: الحقوق والواجبات والمهام لمركز العناية بالطالب الجامعي<br>أولاً: حقوق الطالب في مركز العناية بالطالب الجامعي<br>ثانياً: واجبات الطالب في مركز العناية بالطالب الجامعي<br>ثالثاً: حقوق العاملين بمركز العناية بالطالب الجامعي<br>رابعاً: مهام مركز العناية بالطالب الجامعي |
| 32            | الفصل الرابع: الميثاق الأخلاقي للعمل في مركز العناية بالطالب الجامعي<br>أخلاقيات العمل الإرشادي في مركز العناية بالطالب الجامعي                                                                                                                                                         |
| 36            | الفصل الخامس: السياسات والإجراءات لمركز العناية بالطالب الجامعي<br>السياسات والإجراءات لمركز العناية بالطالب الجامعي                                                                                                                                                                    |

| الموضوع                                                                                  | رقم الصفحة |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| الفصل السادس: الجودة وتطوير الأداء<br>الجودة وتطوير الأداء بمركز العناية بالطالب الجامعي | 48         |
| بيان بالملاحق والنماذج                                                                   | 52         |
| المراجع والمصادر                                                                         | 73         |

# الفصل الأول

التعريف بالدليل.

○ الرؤية

○ الرسالة

○ الأهداف

○ القيم

## التعريف بالدليل:

إيماناً بأهمية الإرشاد والدعم النفسي للطالب في المرحلة الجامعية، وسعيًا لإبراز الدور المطلوب من مؤسسات التعليم الجامعي، وسدًا للفجوة والفروقات في هذا المجال، سعى المركز لإصدار هذا الدليل بالاستعانة بالتجارب والنماذج المميزة محلياً ودولياً، ومراجعتها من قبل المختصين، ويوفر هذا الدليل الإطار العام لخدمات الإرشاد والدعم النفسي المطلوب توفيرها في الجامعات السعودية.

### ○ الرؤية:

منظومة رائدة ومتكاملة في مجال التوجيه والإرشاد والدعم النفسي للطالب الجامعي، وفق المعايير العالمية في مؤسسات التعليم العالي.

### ○ الرسالة:

تحقيق معايير الدعم النفسي والإرشاد الطلابي في الجامعات السعودية وفق أفضل الممارسات، وتوفير الأدوات والإمكانيات اللازمة لذلك.

### ○ الأهداف:

- 1- تحديد مجالات الخدمات الرئيسة المرتبطة بالعناية بالطالب في الجامعات السعودية.
- 2- العمل على تطوير خدمات مركز العناية بالطالب في الجامعات السعودية.
- 3- مساعدة الطلبة على اكتساب مهارات التكيف الأكاديمي، والتعامل مع الضغوط وحل المشكلات.
- 4- تقديم البرامج النمائية التي تساهم في تنمية مهارات الحياة والتفكير لدى الطلبة خلال مسيرتهم الجامعية وحياتهم المستقبلية.
- 5- العناية بالطلاب الأكثر عرضةً للمشكلات النفسية والاجتماعية، ومساعدتهم لتجاوز الصعوبات التي تعترضهم.
- 6- تسهيل إمكانية الوصول إلى خدمات التوجيه والإرشاد والدعم النفسي.



7- من خلال نشر ثقافة الاستفادة من أنشطة مركز العناية بالطالب حتى يتم بناء جسر من التفاهم بين المرشدين والطلبة، وبين الطلبة أنفسهم.

## ○ القيم:

التوجيه والإرشاد عبارة عن علاقة مهنية دينامية وهادفة تتضمن المساعدة المقدمة من المرشد إلى المسترشد، وهذه العلاقة المهنية يحكمها ويوجهها مجموعة من الضوابط التي تتضمن قيم عديدة نذكر منها:

- 1- السرية والخصوصية: وتعني احترام حق العميل في السرية، والحفاظ على معلوماتهم وعدم إلحاق الأذى بهم، وتتسق هذه الإجراءات مع الميثاق الأخلاقي والمهني للتوجيه والإرشاد الجامعي.
- 2- المهنية والاحترافية: وهي القدرة على العمل ضمن الفريق، وتحمل الفرد للقيام بالمهام المنوطة إليه في صورة متكاملة مع أدوار الآخرين مما يساهم في تحقيق أعلى معايير الجودة في الممارسة المهنية والأخلاقية.
- 3- الالتزام والجدية: وتعني التزام الفرد بالقيام بالعمل والمداومة عليه لصالح شخص آخر أو عمل معين هو مسؤولاً عنه دون تركه أو التخلف عنه.
- 4- التميز والجودة: السعي لتقديم خدمات رفيعة المستوى، من خلال الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية، ومسايرة التطور الحادث في مجال التوجيه والإرشاد الجامعي ومواكبة توصيات الأبحاث والتطورات المتصلة بممارسات الصحة النفسية ومستجداتها.

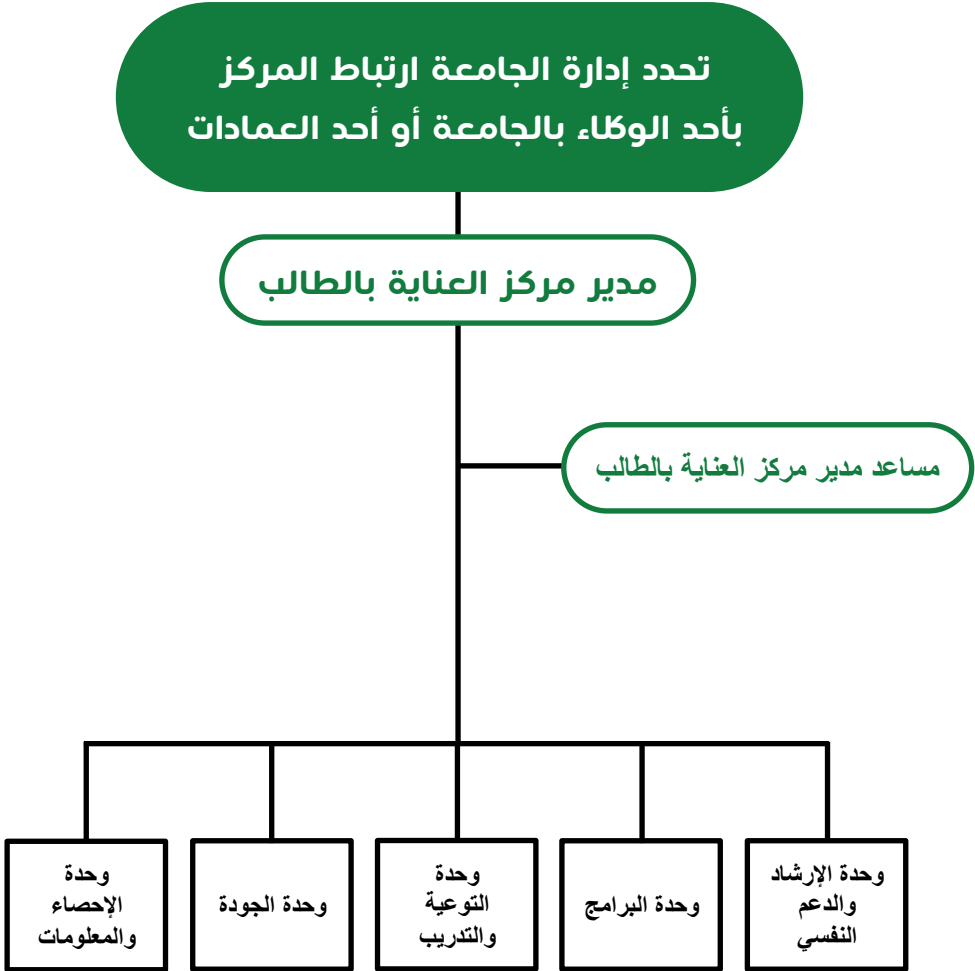
# الفصل الثاني

الموارد البشرية •  
والهيكل التنظيمي لمركز العناية  
بالطالب الجامعي

أولاً: الهيكل التنظيمي لمركز العناية بالطالب.  
ثانياً: التوصيف الوظيفي لمركز العناية بالطالب.



## أولاً: الهيكل التنظيمي المقترح لمركز العناية بالطالب



## ثانياً: التوصيف الوظيفي ومهام أعضاء مركز العناية بالطالب:

### 1- مدير مركز العناية بالطالب:

- أحد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في أحد التخصصات (علم النفس الإرشادي - علم الاجتماع - التربية الخاصة)، أو استشاري العلاج النفسي.
- لديه خبرة في مجال الإرشاد ورعاية الطلاب.
- لديه خبرة مجال العمل الجماعي وقيادة فريق العمل.

#### ➤ مهام مدير مركز العناية بالطالب:

- 1- يقوم بالإشراف العام على مركز العناية بالطالب وجميع وحداته ومتابعة تحقيق أهدافه.
- 2- الإشراف على خطط تطوير خدمات المركز.
- 3- تمثيل المركز في الجامعة.
- 4- التنسيق بين برامج المركز واحتياجات الجامعة وأهدافها.
- 5- اعتماد التقرير النهائي لنهاية العام الجامعي في ضوء تقارير وحدات مركز العناية بالطالب.
- 6- أي مهام أخرى يكلف بها من قبل إدارة الجامعة.

### 2- مساعد مدير مركز العناية بالطالب:

- متخصص في (علم النفس الإرشادي - علم الاجتماع - التربية الخاصة).
- لديه خبرة في مجال الإرشاد والتعامل مع الطلاب.
- لديه خبرة في العمل الإداري.

#### ➤ مهام مساعد مدير مركز العناية بالطالب:

- 1- المشاركة في الإشراف على مركز العناية بالطالب ومتابعة تحقيق أهدافه.
- 2- ينوب عن مدير المركز عند غيابه، مع وجود تفويض بذلك.
- 3- يشترك في وضع خطط تطوير خدمات المركز.
- 4- يشترك مع مدير المركز في تقييم أداء منسوبي مركز العناية بالطالب.



5- يشرف على إعداد التقرير النهائي لنهاية العام الجامعي في ضوء تقارير وحدات مركز العناية بالطالب.

### 3- مشرفين وحدات خدمات العناية بالطالب:

- متخصصون في (علم النفس الإرشادي - علم النفس العيادي - علم الاجتماع - التربية الخاصة).
- لديهم خبرة في مجال الإرشاد النفسي والأكاديمي والعلاج النفسي.
- لديهم خبرة في خدمات الوحدة المسؤول عنها.
- مهام مشرف وحدة خدمات العناية بالطالب:

- 1- الإشراف على أنشطة الوحدة التابعة له مركز العناية بالطالب.
- 2- حضور اجتماعات المركز.
- 3- يشترك في وضع خطط تطوير خدمات المركز فيما يخص وحدته، ويتابع تنفيذ خطة الوحدة التابعة له.
- 4- الإشراف على المرشدين والأخصائيين في البرامج التي تخص وحدتهم لتسييرها ومراقبة جودتها.
- 5- إعداد تقرير نهائي في نهاية العام الجامعي عن أنشطة الوحدة التابعة لمركز العناية بالطالب.

### 4- المرشدين:

- متخصصون في (علم النفس الإرشادي - علم النفس العيادي - علم الاجتماع - التربية الخاصة)، وخبرة في مجال الإرشاد والتعامل مع الطلاب.
- خريجين أقسام علم النفس أو الاجتماع أو التربية الخاصة مع وجود تصنيف.
- حاصلين على رخصة للممارسة الإرشادية - إن وجد -، أو الحصول على دبلوم الدراسات العليا في التوجيه والإرشاد.
- مهام المرشدين بمركز العناية بالطالب:

- 1- الالتزام بالميثاق الأخلاقي للمركز والأخلاقيات العامة في مجال العمل الإرشادي.
- 2- تقديم الخدمات الإرشادية.

- 3- إعداد الإحصاءات لحالات الإرشاد بوحدة مركز العناية بالطالب.
- 4- تحويل الحالات التي تحتاج إلى تقييم أو علاج نفسي نوعي للأخصائي النفسي الإكلينيكي أو الطبيب النفسي.
- 5- تقديم برامج تدريبية تساهم في تعزيز الصحة النفسية في البيئة الجامعية<sup>1</sup>.
- 6- المشاركة في وضع خطة تطوير وحدات مركز العناية بالطالب التابع لها.

---

<sup>1</sup> مرفق خطة المركز

# الفصل الثالث

الحقوق والواجبات. والمهام لمركز العناية بالطالب الجامعي

- أولاً : حقوق الطالب في مركز العناية بالطالب.
- ثانياً : واجبات الطالب في مركز العناية بالطالب.
- ثالثاً : حقوق العاملين بمركز العناية بالطالب.
- رابعاً : مهام مركز العناية بالطالب.

## أولاً: حقوق الطالب في مركز العناية بالطالب الجامعي:

- 1- الحصول على الخدمات الإرشادية والدعم النفسي.
- 2- توفير بيئة مناسبة للتوجيه والإرشاد.
- 3- احترام خصوصية المسترشد وعدم إلحاق الأذى به.
- 4- توفير جانب السرية والخصوصية والتعامل مع المعلومات والسجلات بسرية تامة.
- 5- الحصول على موافقته قبل تحويل حالته من مرشد إلى آخر، أو أي جهة أخرى، وذلك لأسباب مهنية مقنعة فقط.
- 6- تقييم الخدمات الإرشادية المقدمة له.
- 7- للمسترشد الحق في تقرير مصيره واتخاذ قراره.
- 8- تقديم الشكاوى والمقترحات، مع الاحتفاظ بسرية ذلك.
- 9- عدم انتهاك خصوصية المسترشد بالتسجيل الصوتي أو المرئي له دون أخذ الموافقة الخطية بذلك.
- 10- إخطار المسترشد بكافة خطوات العملية الإرشادية وموافقته عليها.
- 11- المشاركة في تطوير الخدمات المقدمة من مركز العناية بالطالب في ضوء احتياجاته.
- 12- إنهاء الخدمة الإرشادية المقدمة له في أي وقت على حسب رغبته، دون أي تأثير على حقوقه.



## ثانياً: واجبات الطالب الجامعي في مركز العناية بالطالب:

- 1- الالتزام بالزي الوطني المميز للطالب الجامعي بالمملكة العربية السعودية.
- 2- الحضور إلى مركز العناية بالطالب قبل موعد الخدمة الإرشادية بربع ساعة على الأقل.
- 3- احترام جميع منسوبي مركز العناية بالطالب، والتزام قواعد الحوار الراقي معهم.
- 4- حمل البطاقة الجامعية عند مراجعة مركز العناية بالطالب.
- 5- الاعتذار عن حضور الجلسات الإرشادية قبل موعدها بوقت كافي<sup>2</sup>.
- 6- احترام أنظمة مركز العناية بالطالب.
- 7- المحافظة على مرافق مركز العناية بالطالب، والنظافة العامة داخل المركز.
- 8- الوضوح والمصادقية والدقة فيما يُطلب من بيانات شخصية عند التعامل مع مركز العناية بالطالب.
- 9- عدم إثارة الشغب والابتعاد عما يسبب الفوضى داخل مركز العناية بالطالب.
- 10- اتباع سياسات وإجراءات مركز العناية بالطالب عند تقديم شكوى أو مقترح.

<sup>2</sup> تتوقف الخدمات الإرشادية المقدمة للطالب من قبل المركز إذا تغيب عن 4 جلسات بدون إذن مسبق.

## ثالثاً: حقوق العاملين بمركز العناية بالطالب:

### أولاً: الحقوق المالية:

1. المطالبة بحقوقهم المادية ومنحهم الامتيازات المقررة نظاماً.
2. يحتسب التكاليف بالعمل في المركز لغرض الساعات الزائدة ويحتسب لغرض بدل التعليم الجامعي.

### ثانياً: الحقوق المهنية:

1. توفير الأدوات والخدمات المساعدة لهم في إدارة أعمالهم.
2. الحصول على الدعم والمساندة في حال الحاجة من قبل المرشدين.
3. دراسة المقترحات والشكاوى المقترحة من قبلهم والتعامل معها بشكل مهني.
4. تطبيق اللوائح والأنظمة المعتمدة في الجامعة.
5. مشاركتهم في البرامج التطويرية ومنحهم الفرصة للحصول على الدورات التدريبية اللازمة.

### ثالثاً: التمتع بالإجازة:

يتمتع بالإجازة وفقاً للإجازات الرسمية لأعضاء هيئة التدريس، أو يعامل بنظام الساعات الإضافية الزائدة وفقاً للرتبة العملية.



## رابعاً: مهام مركز العناية بالطالب:

### أ- الإرشاد الجامعي المبكر لطلاب المدارس الثانوية:

هي عملية إرشادية يُقصد بها تعريف طلبة المرحلة الثانوية بالجامعات السعودية، وكلياتها، والتخصصات المختلفة، وذلك من خلال عقد زيارات لعينة من طلبة المدارس الثانوية لمركز العناية بالطالب بالجامعات، وكذلك قيام بعض أعضاء هيئة التدريس من منسوبي مركز العناية بالطالب بزيارة المدارس الثانوية وعقد لقاء مع طلبتها، لإمدادهم بما يحتاجون معرفته عن الجامعات السعودية وكلياتها بهدف مساعدتهم لاختيار التخصص بالجامعة مستقبلاً في ضوء ميولهم واهتماماتهم وقدراتهم، حيث يتم تقييم ميولهم المهنية قبل الالتحاق بالجامعة من خلال مقياس "جون هولاند" للميول المهنية، والتوصية بالتخصصات الجامعية الملائمة لميولهم المهنية، والتواصل مع المرشدين في المرحلة الثانوية للرد على استفساراتهم بخصوص المسترشدين لديهم .

### ب- الإرشاد الجامعي للطلبة المستجدين:

ومن أهم مهام المركز إرشاد الطلبة المستجدين وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تهيئة البيئة الجامعية المحفزة للطلاب خلال فترة الدراسة في الجامعة.
- 2- اكساب الطلاب مهارات التعامل مع التغيرات والضغط في البيئة الجامعية.
- 3- مساعدة الطلاب على اختيار التخصص المناسب وفقاً لإمكاناتهم واهتماماتهم العلمية واحتياجات سوق العمل.
- 4- تشجيع الطلاب المتفوقين على المزيد من التحصيل وتوجيههم نحو استثمار قدراتهم وإمكاناتهم في المجالات التي تتناسب مع ميولهم واهتماماتهم العلمية.
- 5- مساعدة الطلاب ذوي الإعاقة، خلال حياتهم الجامعية، على تحقيق أعلى درجات التكيف النفسي والاجتماعي والتحصيل الأكاديمي وفقاً لما تسمح به قدراتهم ودراسة مشكلاتهم، والعمل على حلها.
- 6- مساعدة الطلاب الوافدين من خلال تقديم مجموعة من الأنشطة الملائمة لهم، وتعميق فكرة الانتماء للمجتمع الإسلامي، وإبراز دور المملكة في خدمة قضايا المسلمين.

- 7- توفير الدعم النفسي ومساعدتهم على التكيف مع البيئة الجامعية ومتطلباتها.
- 8- مساعدة الطلاب المتعثرين ومساندتهم لتجاوز الصعوبات والتحديات.
- 9- إعداد قاعدة بيانات للطلاب الأكثر احتياجاً لخدمات مركز العناية بالطلاب الجامعي مثل الطلاب المتفوقين والمتعثرين وذوي الإعاقة .... إلخ.

#### - آلية تنفيذ خدمات مركز العناية بالطلاب المستجدين:

- 1- مشاركة منسوبي مركز العناية بالطلاب في حفلات وبعض أنشطة عمادة القبول والتسجيل التي تستهدف الطلاب المستجدين.
- 2- الإعلان عن خدمات مركز العناية بالطلاب المستجدين من خلال وسائل التواصل المختلفة.
- 3- إصدار المطويات والنشرات التي تساهم في مساعدة الطلاب المستجدين على التكيف مع الحياة الجامعية.
- 4- الاستبيان الأولي الإلكتروني في موقع الجامعة لجميع الطلاب المستجدين<sup>3</sup>.

#### - أبرز الأنشطة المقترحة لإرشاد المستجدين:

أولاً: إقامة حفل استقبال المستجدين في بداية الفصل الدراسي بهدف الترحيب بالطلبة المستجدين:

- 1- يتم في هذا الحفل الترحيب بالطلبة المستجدين، وتهنئتهم بانضمامهم لمنظومة الجامعة.
- 2- التعرف على الجامعة والكلية والقسم العلمي.
- 3- التعرف على طبيعة الحياة الجامعية واختلافها عن الدراسة بالمرحلة الثانوية، والتوصية بالجد والاجتهاد من أول مستوى دراسي.
- 4- حوار ومناقشة الطلاب والرد على استفساراتهم.

<sup>3</sup> يتم إعداد استبانة مفتوحة لاستطلاع آراء الطلبة المستجدين عن أهم المشكلات النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها الطلبة، والعمل على تقديم الخدمات الإرشادية والتوجيه لها.



## ثانياً: المشاركة في عقد لقاءات جماعية لطلبة كل قسم علمي:

يقوم أحد منسوبي مركز العناية بالطلاب بحضور هذه اللقاءات للتعريف بالمركز، وتقديم عرض تقديمي مختصر يتضمن أهداف ومهام وخدمات مركز رعاية الطالب، لكي يستفيد منها الطلاب.

## ثالثاً: زيارات متابعة لقاءات الدراسة تهدف إلى متابعة تنفيذ الخطة الإرشادية للطلبة المستجدين:

يضع منسوبي مركز العناية بالطلاب برنامج يتضمن القيام بمجموعة من الزيارات المتابعة للقاءات الدراسية للطلاب المستجدين، وذلك بهدف تعريفهم بالخدمات المقدمة من المركز، وكذلك تدعيم الصلة بالمركز من حيث التعرف على وسائل التواصل للمركز، وأيضاً يتم تعريف الطلاب بمهام مركز العناية بالطلاب، وكيفية طلب الخدمة الإرشادية، ويتخلل هذه الزيارة ورشة تدريبية مختصرة حول التكيف مع الحياة الجامعية.

## - قياس نجاح برنامج الزيارات للقاءات الدراسية:

- 1- من خلال زيادة أعداد الطلاب المترددين على مركز العناية بالطلاب، وذلك في ضوء البيانات الإحصائية.
- 2- رضا الطالب الجامعي عن الخدمات المقدمة في مركز العناية بالطلاب.
- 3- زيادة عدد الطلاب الزائرين للموقع الإلكتروني لمركز العناية بالطلاب للتعرف على الخدمات الإرشادية المقدمة من خلاله.
- 4- عدد الخدمات الفعلية التي قدمت لهؤلاء الطلبة أثناء هذه الزيارات مثل الورش التدريبية المصغرة، أو الاستشارات النفسية السريعة.

## ج- النشاط الطلابي:

- 1- يتم الإعلان عن مجالات النشاط الطلابي بالجامعة (الرياضي- الثقافي- الاجتماعي).
- 2- تفعيل مبادرة أصدقاء الإرشاد من الطلبة حتى يكونوا شركاء فاعلين لمركز العناية بالطلاب.

- 3- تحفيز الطلبة على المشاركة في الأنشطة الطلابية بالجامعة والكلية والقسم العلمي.
- 4- عقد فعاليات للجامعة التي تخص القضايا النفسية مثل اليوم العالمي للصحة النفسية على سبيل المثال.
- 5- إقامة نشاط يتضمن ركنين: الركن الأول للعادات الإيجابية مثل (الرياضة - الأكل الصحي - القراءة)، وركن ثانٍ للعادات السلبية (النوم غير المنتظم - التدخين - العادات الغذائية غير الصحية).
- 6- إعداد نموذج لاستطلاع الرأي عن مدى رضا الطلبة عن الأنشطة الطلابية المتوفرة بالجامعة.
- 7- التعرف على احتياجات الطلبة من أنشطة طلابية جديدة، وإدراجها في خطة النشاطات الطلابية.

#### د - خدمات الطلاب ذوي الإعاقة:

لابد من تقديم الدعم النفسي والاجتماعي من خلال مركز العناية بالطالب لهذه الفئة بدمجهم في جميع مناحي الحياة الجامعية قدر الإمكان وإشراكهم بشكل تام في العملية التعليمية لضمان حقهم في التعليم الجامعي والاندماج في المجتمع الجامعي بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام، والعمل على توحيد الخدمات المقدمة فيما يلي:

##### - آلية خدمات مركز العناية بالطالب لذوي الإعاقة:

- 1- حصر الطلبة ذوي الإعاقة من خلال استبيان مُعد لذلك، وتصنيفهم في ضوء الإعاقة، ومستواها في ضوء الوثائق والتقارير الطبية والتاريخ المرضي للحالة.
- 2- حصر الاحتياجات الإرشادية والتدريبية لهذه الفئة، واقتراح برامج إرشادية تناسبهم.
- 3- الدعم النفسي لطلبة الجامعة ذوي الإعاقة بفئاتهم الثلاث: العقلية، والحركية، والحسية، ويتمثل ذلك في مساعدة الطالب ذي الإعاقة على:
  - تقبل ذاته بوضعه الراهن.
  - تعزيز مفهوم الذات الإيجابي لديه.



- تعزيز اعتماده على ذاته ودراسة مشكلاتهم وحلها، وتسهيل آلية التواصل مع الطلبة ذوي الإعاقة.
- 4- تطوير مهارات التواصل وإدارة الضغط النفسي لديهم من خلال تمكين الطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين في الجامعة على تحقيق أعلى درجة من التكيف النفسي، والاجتماعي، والتحصيل الأكاديمي وفقاً لما تسمح به قدراتهم.
- 5- عقد دورات تمكن الطلبة ذوي الإعاقة من بناء المهارات كل حسب مجاله واحتياجاته.
- 6- رصد الصعوبات والتحديات التي قد تواجه هؤلاء الطلبة، والمساهمة في تذليلها وإيجاد الحلول لها.
- 7- التكامل في تقديم الخدمات لذوي الإعاقة من خلال التعاون مع الجهات الرسمية، وغير الرسمية كافة والتي تعنى بهذه الفئة.
- 8- تحقيق المشاركة الفاعلة للطلبة ذوي الإعاقة في النشاطات الطلابية كافة في الجامعة وعلى قدر المساواة.
- 9- تقديم خدمات الدعم لضمان حصول الطلبة من ذوي الإعاقة على فرص متساوية إسهوهم من الطلبة.
- 10- تفعيل مبادرة (قصة نجاح) الطلبة ذوي الإعاقة.
- 11- تقديم الخدمات الأكاديمية للطلبة من ذوي الإعاقة وفق التشخيص الطبي لهم.
- 12- اقتراح برامج إرشادية تساهم في تغيير اتجاهات مجتمع الجامعة نحو الطلبة ذوي الإعاقة وخفض الوصمة بين الطلبة ذوي الإعاقة أنفسهم.
- 13- تقديم خدمات المساعدة في مجال المهارات المطلوبة لتحقيق الإنجازات الأكاديمية.
- 14- تقديم خدمات أماكن الانتظار للطلبة من ذوي الإعاقة.
- 15- توفير قاعات مخصصة ومجهزة بأجهزة كمبيوتر حديثة للطلبة ذوي الإعاقة.
- 16- توفير الخدمات الترفيهية من رحلات وأنشطة ثقافية مناسبة لذوي الإعاقة.
- خطوات التعامل مع خدمات مركز العناية بالطالب لذوي الإعاقة:
- 1- استقبال الحالات الإرشادية من ذوي الإعاقة في أي وقت على حسب ظروف وإمكانات الحالة.

- 2- تخصيص رقم اتصال هاتفي أو جوال لاستقبال حالات الإرشاد من ذوي الإعاقة.
  - 3- سرعة الاستجابة من منسوبي مركز العناية بالطالب لحالات الإرشاد من ذوي الإعاقة.
  - 4- تكليف أحد أعضاء هيئة التدريس من قسم التربية الخاصة بمتابعة الإرشاد الجامعي لحالات ذوي الإعاقة.
  - 5- التقييم النفسي الأولي للحالات، ومن ثم بناء خطة علاجية تتماشى مع مشكلاتها.
  - 6- تقديم الخدمات الإرشادية للحالات من ذوي الإعاقة.
  - 7- كتابة تقرير عن الخدمة الإرشادية المقدمة للحالة، ويقوم الطالب بتعبئة نموذج عن مدى الرضا عن خدمات الإرشاد في مركز العناية بالطالب.
  - 8- يتم إغلاق ملف إرشاد الحالة، وإعداد تقرير بذلك.
- مؤشرات نجاح برنامج الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة:

- 1- استبيانات رضاهم عن خدمات الدعم الطلابي المقدمة لهم، وكتابة تقرير تحليلي لاستجاباتهم، وإعداد مقياس لمدى تكيفهم مع بيئة الجامعة واندماجهم مع الطلاب العاديين.
- 2- مدى تقبلهم لذواتهم وإعاقتهم، ويتم التعرف على ذلك من خلال تقرير المرشدين بمركز عناية الطالب ذو الإعاقة.
- 3- زيادة أعداد المترددين على مركز العناية بالطالب من ذوي الإعاقة بناء على البيانات الإحصائية الفصلية والسنوية لمركز العناية بالطالب.
- 4- إرفاق السجل الأكاديمي للطالب خلال فترة الإرشاد له للتعرف على سير دراسته.

## هـ - خدمات الإرشاد والرعاية النفسية:

تعمل على تقديم المشورة والخدمات النفسية والاجتماعية للطلبة على مختلف المستويات، والمساهمة في إيجاد حلول للمشكلات النفسية والسلوكية التي تعوق السواء النفسي لديهم، وتؤثر سلباً على تكيفهم داخل بيئة الجامعة بصفة خاصة، وفي المجتمع عموماً من خلال المقابلات الإرشادية ودراسة الحالة الفردية.



تهتم الوحدة بالإرشاد الفردي حيث يتم التدخل العلاجي للحالات الفردية ذات طابع المشكلات النفسية المعقدة متعددة الجوانب بعد تقييمها نفسياً مثل: القلق - الاكتئاب - الوسواس القهري - الرهاب الاجتماعي - العنف والإيذاء - الميل للانتحار - التحرش الجنسي .... الخ.

#### - الخطوات المقترحة للتعامل مع هذه الحالات وما شابه لها:

- 1- يتم حجز موعد لهذه الفئة بما يتناسب مع الخصوصية بناء على تفاصيل الحالة.
- 2- يتم اختيار المرشد أو المعالج النفسي المتخصص على حسب المشكلة النفسية، في ضوء ما ذكره العميل عن الأعراض لديه، وسبب طلب الخدمة الإرشادية العلاجية.
- 3- إعداد نموذج دراسة الحالة قبل حضور العميل، وتعبئة البيانات المتاحة قبل الجلسة الإرشادية، ومن ثم توقيع كل من العميل والمرشد أو المعالج على نموذج إخطار السرية.
- 4- ثم يقوم المعالج ببناء الخطة العلاجية أو الإرشادية بما يتناسب مع مشكلة وإمكانات العميل كما تم توضيحها في دراسة الحالة..
- 5- يتم تحديد موعد الجلسة الأولى للعميل، ويجب أن يتواجد المرشد أو المعالج قبل اللقاء بفترة زمنية كافية؛ ليكون في استقبال المسترشد، ويتبع المرشد أو المعالج الاستراتيجيات المرتبطة بفنيات العلاج النفسي للجلسة الأولى؛ ليكسب ثقة المسترشد في التحدث عن حالته بحرية دون حرج، وأن يتحلى المعالج بمهارات المقابلة الإرشادية كالمواجهة والتعاطف والاصغاء أثناء الجلسة الإرشادية، وألا يقاطع المسترشد أثناء عرض حالته، وأن يستثمر سبب طلب خدمة المسترشد لبث الجوانب الإيجابية في الجلسة الإرشادية، وأن يسجل المرشد أو المعالج البيانات المطلوبة في نموذج دراسة الحالة (ملحق رقم 3).
- 6- تسجيل البيانات التفصيلية لدراسة الحالة وتتضمن: سبب طلب المسترشد للخدمة الإرشادية أو العلاجية -تفاصيل الحالة كما وردت من المسترشد - متى بدأت المشكلة السلوكية-متى تم ملاحظة المشكلة السلوكية.

- 7- تسجيل بيانات عن تاريخ الحالة وتتضمن: بيانات عن الأب والأم وأفراد الأسرة من حيث العمر والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي والاجتماعي لهما.
- 8- تسجيل طبيعة العلاقات الاجتماعية للعميل أو طالب الخدمة العلاجية وتتضمن: طبيعة العلاقات والتفاعلات الاجتماعية للمسترشد داخل الأسرة - علاقة المسترشد بوالده - علاقة المسترشد بإخوته وأخواته - طبيعة العلاقات الاجتماعية للمسترشد مع زملاء الدراسة وجماعة الأقران وطبيعة المساندة والدعم الاجتماعي من هذه العلاقات.
- 9- تسجيل التاريخ المرضي للمسترشد -إن وجد- ويتضمن: هل يعاني المسترشد من أي مرض جسدي - تحديد نوع المرض -ارتباط المرض بالحالة النفسية - هل يعاني المسترشد من أي اضطراب نفسي.
- 10- تسجيل التاريخ الوراثي للمسترشد وتتضمن: مدى انتشار الأمراض الوراثية بين أفراد عائلة المسترشد (أقارب الدرجة الأولى أم الثانية) ومدى معاناة أحد أفراد العائلة لنفس مشكلة المسترشد، تسجيل التاريخ المرضي، للأعراض السيكوسوماتية (النفس - جسمية) للمسترشد.
- 11- تسجيل ملاحظات المرشد أو المعالج أثناء الجلسات التشخيصية للحالة وتتضمن: كتابة وصف كامل للحالة - ملاحظة وتسجيل لغة الجسد وحركات الجسم وتعبيرات الوجه، وتعاونيه واستقراره، وتواصله بالعينين وهدوئه وانتباهه، والحالة الانفعالية أثناء الجلسات التشخيصية للحالة.
- 12- كتابة التشخيص الأولي للحالة في ضوء كل ما سبق، ونقترح أن يتم عرض كل ما تم رصده عن الحالة المرضية في الخطوات السابقة على لجنة من المتخصصين في العلاج النفسي من أعضاء مركز الإرشاد الجامعي؛ لتبادل الرأي ووضع التشخيص الأولي للحالة، ولما لهذه الخطوة من أهمية قصوى في العلاج (أول خطوات نجاح العلاج النفسي هو التشخيص الجيد)، وتعد المحكات التشخيصية للدليل التشخيصي والإحصائي الخامس للاضطرابات النفسية DSM\_5 كمرجع أساسي في التشخيص.



- 13- يقترح المرشد أو المعالج استخدام مجموعة من المقاييس والاختبارات النفسية التي تساهم في صياغة التشخيص النهائي للحالة المرضية للمسترشد.
- 14- التعرف على أسباب الاضطراب النفسي للمسترشد (الحالة)، وذلك من خلال مجموعة من الجلسات الإرشادية، وصياغة هذه الأسباب في بنود محددة، وترتيبها من حيث الأهمية للمشكلة.
- 15- عرض الأساليب العلاجية والإرشادية، ومساعدة المسترشد (الحالة) في اقتراح ما يناسبه في ضوء إمكاناته وقدراته وميوله، والظروف البيئية المحيطة به، ومن الأساليب والفنيات العلاجية الإرشادية: العلاج السلوكي - التداعي الحر - العلاج المعرفي - التفرغ الانفعالي.
- 16- اختيار أفضل الأساليب والفنيات العلاجية، هذه الخطوة تعتمد على خبرة المرشد أو المعالج، وتتم في ضوء توظيف ما توصل إليه المرشد أو المعالج من بيانات وتشخيص نهائي، والتعرف على أسباب الحالة المرضية، وطبيعة المسترشد لاختيار ما يناسبه من فنيات علاجية.
- 17- وضع البرنامج العلاجي المناسب للحالة المرضية.
- 18- متابعة تنفيذ الجلسات العلاجية والإرشادية، وتسجيل الملاحظات عليها.
- 19- ملاحظة الجوانب الإيجابية في خطة العلاج، ومدى التقدم نحو انحسار السلوك المضطرب للحالة والحد منه.
- 20- تقييم الحالة في نهاية البرنامج العلاجي.
- 21- متابعة الحالة، والتقييم الختامي لها، وإغلاق الحالة، وكتابة التقرير النهائي لها.
- 22- متابعة وتقييم الحالة المرضية بعد فترة (التقييم التتابعي).

# الفصل الرابع

الميثاق الأخلاقي.  
للعمل - وأخلاقيات العمل الإرشادي  
في مركز العناية بالطالب الجامعي





## الميثاق الأخلاقي للعمل - وأخلاقيات العمل الإرشادي في مركز العناية بالطالب الجامعي

تعتبر القواعد الأخلاقية ذات أهمية كبيرة في العمل الإرشادي، وهي مسؤولية تقع على عاتق القائمين على أمر رعاية الطالب الجامعي، ويجب أن يدرك المرشد أن الدين هو مصدر الأخلاق في المجتمع الإسلامي، وأنه في التزامه بالخلق الحسن الذي يحث عليه الدين يعد موجهاً لسلوكه، وهذه الممارسة السلوكية الصحيحة للمرشد والموجهة لتصرفاته تجعله يتحلى بالرفق والتعاطف، والمساندة والتسامح، وحفظ الأسرار والنصيحة، وكل ما من شأنه حماية الإنسانية ومقدراتها، و يأمرنا أيضاً إسلامنا بالتيسير والإخلاص والأمانة والوفاء والصدق، وتقديم دفع المفسد على جلب المصالح .

### أولاً: تعريف الميثاق الأخلاقي للعاملين بمركز العناية بالطالب:

هو مجموعة القيم العليا التي يسعى المركز أو العاملون به إلى الالتزام بها أثناء ممارسة العمل الإرشادي داخل الجامعات السعودية، ويتم صياغتها بأسلوب "يجب" أو "سوف نلتزم" أو "يحظر" وما شابه ذلك، ويحدد الميثاق القواعد المرغوبة والواجبة في السلوك المتوقع، وفي السلوك المحظور أيضاً، ويقصد بالقيم العليا المعايير المحددة للسلوك، والتي نحكم بها على السلوك بأنه (جيد - مقبول - مرفوض)، أو نحكم بها على الخصائص الشخصية للمرشد، مثل الصدق والوفاء والحب والإيثار والعطاء.

### - مفهوم أخلاقيات المرشد:

يُقصد بها مجموعة السلوكيات والتصرفات التي يتحلى بها المرشد والتي تميزه عن غير المتخصصين، فالمرشد يُعتبر قدوة لكل من سيتعامل معه ويستفيد منه.

### - لابد أن يتحلى منسوبي مركز العناية بالطالب بالأخلاقيات التالية:

- 1- **السرية:** المحافظة على سرية المعلومات التي يحصل عليها المرشد من الطالب المسترشد، وإن أحتاج إلى كتابتها يكون بموافقة المسترشد وتحت كود لا يعلن عن اسم صاحبه، ويتم أرشفتها بشكل آمن وسري، على أن يتم إتلاف جميع ملفات دراسة الحالة بعد مرور عدد من السنوات وذلك من خلال لجنة وبمحضر رسمي.

- 2- **الكفاءة في العمل:** كفاية المرشد العلمية والمهنية لممارسة العمل الإرشادي بالجامعة، والحرص على الاطلاع على ما هو جديد في مجال الإرشاد الجامعي (التشخيص - التدخل العلاجي - المتابعة).
- 3- **تحمل المسؤولية:** أن يقوم المرشد بأداء ما يكلف به من أعمال وواجبات وتكليفات من شأنها المساهمة في تحقيق أهداف مركز العناية بالطالب.
- 4- **الأمانة والصدق:** ينبغي أن يتسم المرشد بالأمانة والصدق مع النفس، ويتضح الأمانة في تعاملاته مع الآخرين، ويتضح الصدق في القول والفعل.
- 5- **الالتزام والإيجابية:** الالتزام في جميع ما يقوم به من مهام مختلفة (تدريبية - إرشادية - إشرافية - خدمية)، والتفاعل الإيجابي في جميع ما يكلف به من مهام، والإخلاص والحماس، والعمل بروح تتسم بالود والمحبة.
- 6- **الموضوعية:** تناول القضايا بتجرد وحيادية، وتغليب المصلحة العامة على المصالح الشخصية.
- 7- **التقبل:** أن يتقبل المرشد الطالب المسترشد بغض النظر عن جنسه أو لونه أو قبيلته أو غير ذلك من المتغيرات.
- 8- **الإخلاص وتقبل العمل في مجال التوجيه والإرشاد:** اعتبار التوجيه والإرشاد رسالة وليس وظيفة، وبذل أقصى درجات الجد والاجتهاد لإنجاز ما يكلف به المرشد، والتقاني في العمل، والفخر بانتماء المرشد لمنظومة الإرشاد والتوجيه بالجامعة.
- 9- **العلاقة المهنية:** أن يتجنب المرشد إقامة علاقات شخصية مع الطالب المسترشد، وأن تكون العلاقة مهنية؛ لأن المرشد هو أقرب شخص لأنفس الطلاب، لذلك قد تنشأ علاقة شخصية فيجب على المرشد أن يضع حدود لعلاقة الإرشاد حتى لا تتطور.
- 10- **البعد عن التعصب:** أن يبتعد المرشد عن التعصب بكافة أشكاله، والالتزام بأخلاقيات العمل المهني، فالمرشد يواجه مجموعة من الطلاب هم خليط من أفراد المجتمع منهم القريب له عائلياً أو فكرياً ومنهم البعيد، ومنهم من يعرفه، أو قد يكون من الحي أو المنطقة التي يسكن فيها، فعلى المرشد الاتجاه إلى إقامة



العلاقة المهنية التي تهدف إلى مساعدة المسترشدين بصرف النظر عن الفروق الفردية بينهم.

11- **الإحالة:** إحالة المسترشد إلى متخصص آخر إذا تطلب الأمر ذلك، وخصوصاً إذا كانت خدمة الاسترشاد لا تقع في مجال تخصص المرشد، أو تحتاج إلى مختص آخر، أو تحتاج للعمل ضمن فريق إرشادي، على أن يُبلغ صاحب الحالة بذلك قبل التحويل ويبدي موافقته على ذلك<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> مرفق ملحق (10) أخلاقيات العمل في مجال الإرشاد الجامعي (للتوقيع من قبل العاملين).

# الفصل الخامس

السياسات  
والاجراءات  
لمركز العناية بالطالب الجامعي





## السياسات والإجراءات لمركز العناية بالطالب الجامعي

أولاً: سياسة التواصل مع مركز العناية بالطالب (خارطة الاتصال).

ثانياً: سياسة حجز الخدمة في مركز العناية بالطالب.

ثالثاً: سياسة استقبال المستفيدين من خدمات مركز العناية بالطالب.

رابعاً: سياسة تقديم الاستشارات عن بعد.

خامساً: سياسة التحويل للعيادة النفسية.

سادساً: سياسة التحويل والتعاون بين أعضاء مركز العناية بالطالب.

سابعاً: سياسة التعامل مع الحالات الخطرة.

ثامناً: سياسة التعامل مع حالات الإدمان.

تاسعاً: سياسة التعامل مع السلوكيات الشاذة.

عاشراً: سياسة التعامل مع حالات الابتزاز والتحرش الجنسي.

الحادي عشر: سياسة طلب التقارير.

الثاني عشر: سياسة متابعة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

الثالث عشر: سياسة إنهاء الخدمات المقدمة.

الرابع عشر: سياسة توثيق الخدمات.

الخامس عشر: سياسة التعامل مع الشكاوى.

يقصد بالسياسات والإجراءات مجموعة اللوائح التي تتضمن القواعد التفصيلية اللازمة لتقديم الخدمات بمراكز العناية بالطالب (الإرشاد الجامعي) بالجامعات السعودية، وتعد هذه القواعد بمثابة الضوابط والقواعد المنظمة لعمل المركز، ويتم أيضاً تحديد مسؤوليات وآليات التنفيذ مما يساعد على تحقيق القوة والثبات والاستمرارية في مستوى الأداء بما يحقق أهداف المركز المرجوة.

يتم تخصيص مقر لمركز العناية بالطالب يحتوي على مجموعة من المكاتب (يجب أن يكون مناسباً لتحقيق الأهداف)، وكذلك تخصيص مكاتب لمركز العناية بالطالب بالكليات والعمادات المساندة.

#### أولاً: سياسة التواصل مع مركز العناية بالطالب (خارطة الاتصال):

يتم التواصل مع مركز العناية بالطالب من خلال القنوات التالية:

- 1- إنشاء صفحة لمركز العناية بالطالب على وسائل التواصل الاجتماعي مثل: تويتر وفيس بوك والإنستغرام ..... الخ، وتزويد الصفحة برؤية ورسالة وأهداف مركز العناية بالطالب، وكيفية التواصل مع المركز، ومواعيد العمل به، وإمكانية الرد على استفسارات الطلاب من خلال هذه الصفحات.
- 2- تخصيص صفحة على موقع الجامعة للإعلان عن مركز العناية بالطالب الجامعي وخدماته.
- 3- تخصيص بريد إلكتروني رسمي لمركز العناية بالطالب يتبع الجامعة، ويتم الإعلان عنه في جريدة الجامعة وكل وسائل التواصل، وفي حفل استقبال الطلاب المستجدين، ويكلف أحد منسوبي مركز العناية بالطالب بمتابعة البريد الإلكتروني للرد على استفسارات الطلبة، أو لحجز موعد، وقد يستعان بأحد مرشدين المركز للرد على استفسارات الطلبة.
- 4- تخصيص رقم هاتف ورقم هاتف محمول لمركز العناية بالطالب، ويتم الإعلان عنه.
- 5- عمل لوحات إعلانية عن مركز العناية بالطالب في الجامعة تتضمن وسائل التواصل مع المركز.



6- الإعلان عن خدمات مركز العناية بالطالب في اللقاءات الطلابية، وفي القاعات الدراسية من خلال زيارات منسوبي المركز للطلاب أثناء الدراسة.

#### ثانياً: سياسة حجز الخدمة مركز العناية بالطالب:

- 1- إدراج نموذج حجز الخدمة بمركز العناية بالطالب على الموقع الرسمي للمركز، ويفضل عمل رابط إلكتروني للنموذج ليسهل تقديم خدمة الحجز (ملحق رقم 1).
- 2- حجز الخدمة بمركز العناية بالطالب من خلال الاتصال هاتفياً بالمركز.
- 3- حجز الخدمة من خلال البريد الإلكتروني الرسمي لمركز العناية بالطالب.
- 4- توافر حجز الخدمة لمركز العناية بالطالب من خلال نموذج وركي بالمركز (يتم تعبئته وتسليمه للشئون الإدارية بالمركز).
- 5- الحصول على الموعد خلال 5 أيام عمل كحد أقصى.

#### ثالثاً: سياسة استقبال المستفيدين من خدمات مركز العناية بالطالب:

- 1- يتم تحديد موعد تقديم الخدمة الإرشادية بالمركز، ويبلغ به الطالب المسترشد من خلال نفس قناة حجز الخدمة.
- 2- يلتزم المرشد بالتواجد قبل الجلسة الإرشادية بربع ساعة على الأقل.
- 3- يتواجد المرشد في العيادة لاستقبال العميل (يعد جدول يحدد مواعيد استقبال الحالات الإرشادية في ضوء عدد العيادات، والساعات الزمنية المتاحة على حسب مواعيد عمل المركز).
- 4- يستقبل أحد منسوبي المركز الطالب المسترشد، ويوجهه إلى الغرفة التي تم تخصيصها لتلقي خدمة الإرشاد.
- 5- يستقبل المرشد الطالب المسترشد، وتبدأ خطوات الجلسة الإرشادية.

#### أ- خصائص غرفة الإرشاد - والخدمة الإرشادية بالمركز:

- 1- تحتل البيئة الإرشادية التي يقوم فيها المرشد بعمله الإرشادي مع المسترشد مكانة هامة في إنجاح العملية الإرشادية، ويجب أن تلبي غرفة الإرشاد حاجات المسترشد وخاصة تلك الحاجات النفسية وما تتضمنه من مشاعر وانفعالات، وتوفر للمسترشد الإحساس

بالدفع والود والطمأنينة والخصوصية، وعدم وجود اتصالات هاتفية تسبب مقاطعات أثناء الجلسة الإرشادية.

2- يجب أن تحتوى غرفة الإرشاد النفسي "البيئة الإرشادية" على مقعدين مريحين تم تخصيصهما لاستخدام المرشد والمسترشد، ويجب أن يكون مقعد المرشد من النوع الذي يسهل معه الدوران يمين ويسار وعلى كل اتجاه، ويجب أن يكون هناك تقارب مكاني بين المرشد والمسترشد، وتعتبر المسافة التي تفصل المرشد عن المسترشد هامة إذ لا يجب أن تكون متسعة فيسبب ذلك الشعور لدى المسترشد بالبعد، ولا أن تكون قريبة بحيث لا يشعر المسترشد بعدم الارتياح والتوتر، كذلك يجب أن تخلو حجرة الإرشاد من أي مصادر تسبب تشتت انتباه المسترشد، وأن تكون جيدة التهوية وذات حرارة مناسبة، وجيدة الإضاءة .

3- أن تكون مساحة الغرفة مناسبة (خير الأمور الوسط)، وأن تكون ألوان السجاد والستائر والجدران هادئة (تخلو من النقوش والصور التي ربما يكون لها دلالات لدى المستفيدين).

4- يجب أن توجد غرفة مستقلة لحفظ ملفات المسترشدين للحفاظ على أسرارهم المهنية، ووجود نسخة إلكترونية محفوظة بسرية تامة.

#### ب- خطوات الجلسة الإرشادية:

- 1- تحضير الجو الإرشادي الملائم.
- 2- الترحيب والتعارف بين المرشد والمسترشد، والتعارف بصورة مهنية.
- 3- إعداد استمارة دراسة حالة، وكتابة البيانات الأولية للمسترشد.
- 4- يستمع المسترشد لطلب الخدمة من المسترشد، ويقوم بتدوينها في استمارة دراسة الحالة.
- 5- يقدم المرشد الخدمة الإرشادية على حسب نوع مشكلة المسترشد، في ضوء تشخيص الحالة، والتعرف على أسبابها، ثم مساعدة المسترشد في اقتراح الحلول ثم اختيار أنسبها لظروف وإمكانات المسترشد، أو يقترح المرشد الحلول ليضعها أمام المسترشد، ثم يختار المسترشد ما يناسبه منها.



6- يختتم المرشد الجلسة الإرشادية بصورة مهنية، ويتأكد من تحقيق الجلسة لأهدافها، ويحدد المرشد مدى احتياج المسترشد لجلسات إرشادية أخرى وموعدها في ضوء احتياجات وظروف المسترشد.

7- يجب على المرشد أن يكتب تقرير بعد كل جلسة.

#### رابعاً: سياسة تقديم الاستشارات عن بعد:

- 1- تقديمها على منصة تراعي خصوصية المكالمات.
- 2- تحديد موعد للطالب/الطالبة بعد طلبه خلال أربعة أيام عمل.
- 3- إرسال الموعد إلى الطالب/الطالبة قبل الموعد ب 48 ساعة كحد أدنى وانتظار تأكيده.
- 4- مدة الجلسة تتراوح ما بين 30 الى 45 دقيقة.
- 5- يتم توضيح سياسة خصوصية المعلومات في بداية الجلسة.
- 6- يتم انتظار الطالب/الطالبة 10 دقائق في الموعد المحدد ويتم إلغاؤها بعد ذلك في حال عدم دخوله ومحاولة تحديد موعد لاحق.
- 7- يتم تسجيل تفاصيل الجلسة بعد الانتهاء في ملف الطالب/الطالبة.
- 8- تقديم الجلسة في مكان هادئ ومراعاة عدم المقاطعة من المحيط الخارجي للمعالج والطالب/الطالبة.

#### خامساً: سياسة التحويل للعيادة النفسية:

- 1- يتطلب من كل مركز إجراء اتفاقية مع قسم الصحة النفسية بالمستشفيات الجامعية التابعة لها، وفي حال عدم وجود مستشفى فمن الممكن التنسيق مع مستشفيات الصحة النفسية بنفس المدينة، أو إجراء اتفاقية مع العيادات النفسية الخاصة في نفس المدينة لاستقبال الطلاب المحولين.
- 2- من المفضل تخصيص عيادة طب نفسي أسبوعية لاستقبال الطلاب المحولين، والعمل على زيادتها في حال الحاجة.
- 3- يتم التحويل في حال حاجة الطالب إلى تقييم من قبل طبيب نفسي مختص لوجود احتمالية الحاجة إلى تدخل دوائي.

- 4- إعداد نموذج تحويل يوضح سبب التحويل وتفاصيل الحالة، ويتم مراعاة الخصوصية عند إرساله وعدم الاطلاع على تفاصيله سوى المحول والمحول إليه.
- 5- في حال كان الطالب/الطالبة يعاني من اضطراب ذهاني أو هوس فينصح بالتواصل مع عائلته وتبليغهم بالموعد.
- 6- في حال رغبة المركز الحصول على تقرير طبي من العيادة فيتم التعامل مع الطلب حسب سياسيات المستشفى أو العيادة فيما يتعلق بالتقارير الطبية.

#### سادساً: سياسة التحويل والتعاون بين أعضاء مركز العناية بالطالب:

- 1- يقوم كل مرشد بتقديم الإرشاد للمسترشدين في ضوء طبيعة خدمة الإرشاد.
- 2- عندما يحتاج المرشد إلى إحالة المسترشد لاحتياجه تقرير يساعد في تشخيص الحالة مثل وجود طالب لديه صعوبة في النطق والكلام يحوله إلى المركز الطبي لإجراء فحوص طبية متخصصة، والعمل على العلاج العضوي أولاً قبل البدء في التوجيه والإرشاد النفسي أو الاجتماعي أو الأكاديمي.
- 3- عندما يرى المرشد أن حالة العميل تحتاج إلى تخصص دقيق يتوافر لدى مرشد آخر بالمركز، يقوم بتحويل الطالب المسترشد إلى المرشد المتخصص لحالته، مع إمداد المرشد الجديد بدراسة الحالة للمسترشد وما توصل إليه المرشد الأول. بعد موافقة العميل. (ملحق رقم 4).
- 4- توجد بعض الحالات التي تحتاج إلى التحويل إلى العيادات الطبية المتخصصة من البداية مثل: حالات اضطراب الشخصية وخاصة اضطراب الشخصية الحدية، ويمكن التعاون مع لجان الصحة النفسية بوزارة الصحة.

#### سابعاً: سياسة التعامل مع الحالات الخطرة:

يقصد بالحالات الخطرة: التي يظهر عليها علامات الإصابة باضطراب نفسي شديد يؤثر على الطالب أو يعرضه والآخرين للخطر أو إيذاء نفسه، مثل حالات الذهان الحاد، الهوس الشديد، والاكتئاب الجسيم، ومحاولات الانتحار، ويتم التعامل معها حسب الإجراءات التالية:



- 1- يجب على كل العاملين بالمركز عند التعرف على هذه الحالات سواء بطلب الاستشارة أو الإحالة من أحد الكليات إجراء التقييم العام للطلاب.
- 2- الحالات التي يظهر عليها علامات الاضطراب النفسي الشديد أو علامات الخطورة على النفس أو الآخرين يتم إحالتها إلى أقرب طوارئ يقدم خدمات نفسية سواء داخل الجامعة أو خارجها.
- 3- في الحالات الخطرة والتي يصعب السيطرة عليها يتم طلب المساعدة الأمنية من أمن الجامعة أو تبليغ الأجهزة الأمنية (911).
- 4- يتم التواصل مع المستشفى المستقبل للحالة، ومتابعة تطور الحالة إلى أن يخرج وإعداد تقرير مع التوصيات اللازمة.
- 5- يتم تكليف أحد منسوبي المركز ليصبح مدير الحالة ويتولى متابعة كل ما يتعلق بالحالة، والمحافظة على الخطة العلاجية المتفق عليها.

#### ثامناً: سياسة التعامل مع حالات الإدمان:

- تهدف هذه السياسة إلى التعرف على الطلاب الذين لديهم تعاطي للمؤثرات العقلية المحظورة، ومساعدتهم على التوقف، ويتم ذلك من خلال الإجراءات التالية:
- 1- ينظم المركز حملات مستمرة للتوعية باضطراب المخدرات والمؤثرات العقلية.
  - 2- تشجيع الطلاب على طلب المساعدة من خلال تخصيص وسائل تواصل خاصة للراغبين في الحصول على المساعدة في الإقلاع.
  - 3- تدريب عدد من العاملين بالمركز على التعامل مع حالات الإدمان في تقييم وتعزيز الدافعية وبرامج منع الانتكاسة .... إلخ.
  - 4- وضع آلية واضحة لتحويل الحالات التي تحتاج لخدمات وعلاج الإدمان إلى أحد المراكز المتخصصة.
  - 5- متابعة انضمام الحالات إلى أحد مجموعات الدعم.
  - 6- متابعة الخطة العلاجية للحالة بالتعاون مع المركز العلاجي.
  - 7- وضع آلية للفحص المفاجئ عبر سياسة خاصة يتم الموافقة عليها من قبل إدارة الجامعة.

### تاسعاً: سياسة التعامل مع السلوكيات الشاذة:

يقصد بالسلوكيات الشاذة تلك السلوكيات غير المألوفة لما تتطلبه وتتقضيهِ المواقف، ومدى تكرار هذا السلوك على مستوى الطالب الفكري والاجتماعي والانفعالي والنفسي، والتي قد تشكل خطر على الطالب نفسه أو المجتمع المحيط به مثل: مخالفات قواعد السلوك العام، ويتم التعامل معها حسب الإجراءات التالية:

- 1- يجب على كل العاملين بالمركز عند التعرف على هذه الحالات سواء بطلب الاستشارة أو الإحالة من أحد الكليات أو العمدات إجراء التقييم العام للطالب.
- 2- يقدم العاملين بالمركز التدخلات الإرشادية المناسبة للحالة.
- 3- الحالات التي يظهر عليها علامات الاضطراب النفسي والتي لا يمكن التعامل معها في المركز يتم إحالتها إلى أقرب مستشفى أو عيادة يقدم خدمات نفسية سواء داخل الجامعة أو خارجها.
- 4- يتم تكليف أحد منسوبي المركز ليصبح مدير الحالة ويتولى متابعة كل ما يتعلق بالحالة والمحافظة على الخطة العلاجية المتفق عليها.

### عاشراً: سياسة التعامل مع حالات الابتزاز والتحرش الجنسي:

يقصد بالابتزاز محاولة تحصيل مكاسب مادية، أو معنوية من شخص، أو أشخاص بالإكراه، أو التهديد بفضح سر أو المساس بالحياة الخاصة لمن وقع عليه الابتزاز ملحقاً به الأذى النفسي والاجتماعي.

ويقصد بالتحرش الجنسي هو أي فعل أو قول أو إيحاء جنسي غير مرحب به من المتحرش، مستغلاً بذلك مكانة اجتماعية أو سلطة أو فارقاً عمرياً على المتحرش به، ويتم التعامل معها حسب الإجراءات التالية:

- 1- يجب على كل العاملين بالمركز عند التعرف على هذه الحالات سواء بطلب الاستشارة أو الإحالة من أحد الكليات إجراء التقييم العام للطالب.
- 2- يقدم العاملين بالمركز الدعم النفسي والإرشادي للطالب الذي وقع عليه الابتزاز أو المتحرش به.



- 3- الحالات التي يظهر عليها علامات الاضطراب النفسي والتي لا يمكن التعامل معها في المركز يتم إحالتها إلى أقرب مستشفى أو عيادة يقدم خدمات نفسية سواء داخل الجامعة أو خارجها.
- 4- يتم تكليف أحد منسوبي المركز ليصبح مدير الحالة ويتولى متابعة كل ما يتعلق بالحالة والمحافظة على الخطة العلاجية المتفق عليها.
- 5- تطبيق الأنظمة المعتمدة والمقررة من الجهات العليا.

#### الحادي عشر: سياسة طلب التقارير:

- 1- يتطلب التعامل بمهنية عالية فيما يخص طلب التقارير حتى لا يساء استخدامها من جميع الأطراف.
- 2- لا يتم إصدار أي تقرير يتعلق بحالة طالب أو طالبة سواء كان الطالب من الكلية أو إدارة الجامعة إلا بعد أخذ موافقة خطية من الطالب/الطالبة عن طريق توقيع نموذج يعد لذلك، أو عن طريق الحصول على إيميل من قبله يوضح عدم ممانعته لكتابة التقرير.
- 3- لا يتم إصدار أي تقرير بناء على طلب الطالب/الطالبة دون طلب مسبق من الكلية أو الجامعة.
- 4- في حال توافر المتطلبات فيتطلب كتابة التقرير خلال أربعة أيام عمل من تاريخ طلبه.
- 5- من حق الكلية الحصول على عدد ووقت المواعيد التي حصل عليها الطالب/الطالبة، ولا تعتبر هذه التفاصيل من المعلومات التي يتطلب الموافقة عليها من قبل الطالب/الطالبة.

#### الثاني عشر: سياسة متابعة الخدمات المقدمة للمستفيدين:

- 1- يجب متابعة تقديم خدمات الإرشاد بالمركز بداية من حجز الموعد حتى تقييم الخدمة الإرشادية، وبيان مدى رضا العميل عن خدمات مركز العناية بالطالب.

- 2- عمل ملف الحالة على جهاز الحاسب الآلي بتواريخ، وملخص حالات الإرشاد التي يستهدفها مركز العناية بالطالب.

#### الثالث عشر: سياسة إنهاء الخدمات المقدمة:

- 1- كتابة تقرير بواسطة المرشد أو المعالج النفسي عن تقييم العملية الإرشادية أو العلاجية. (ملحق 8)
- 2- كتابة نموذج دراسة الحالة، حيث يوجد في نهاية دراسة الحالة متابعة الحالة وغلقها (ملحق 2و3).
- 3- نموذج يكتبه المسترشد عن مدى رضاه عن الخدمة المقدمة له من مركز العناية بالطالب.
- 4- إدراج التقرير الإحصائي لخدمات مركز العناية بالطالب.
- 5- متابعة شكاوى المسترشدين والرد عليها.
- 6- أرشفة ملفات العملاء بشكل سري ورقياً وإلكترونياً.

#### الرابع عشر: سياسة توثيق الخدمات:

- 1- حصر أعداد المسترشدين الطالبين للخدمات الإرشادية والعلاجية.
- 2- نماذج دراسة الحالة التي يتم حفظها بالمركز. (ملحق 2و3).
- 3- التقرير الإحصائي الذي يتم إعداده كل فصل دراسي، أو كل عام. (ملحق 7)
- 4- نموذج تقرير الحالة. (ملحق 8)
- 5- قيام رئيس الوحدة بالمركز بإعداد تقرير فصلي عن الخدمات الإرشادية التي تم تقديمها للطلاب (مزوداً بالأعداد -نوع الخدمة الإرشادية).
- 6- قيام مدير ومساعد مدير المركز بإعداد تقرير فصلي عن الخدمات الإرشادية التي تم تقديمها للطلاب (مزوداً بالأعداد -نوع الخدمة الإرشادية).

#### الخامس عشر: سياسة التعامل مع الشكاوى:

- 1- في حال وجود شكوى من أحد المستفيدين من المركز يتم طلب تعبئة نموذج الشكاوى والمقترحات (ملحق 6).



- 2- يتم تسليم النموذج لمدير المركز بمجرد ورودها من الطالب خلال 3 أيام فقط كحد أقصى.
- 3- يتم دراسة وفحص الشكوى مع العاملين بالمركز بمدة لا تزيد عن 3 أيام.
- 4- يتم البت في كل الشكاوى التي يمكن التعامل معها بصورة ودية أو رسمية، مع مراعاة السرية الكاملة للشكوى وسرعة البت في الشكوى.
- 5- التواصل مع صاحب الشكوى والعمل على حل المشكلة بصورة ودية أو رسمية بما يضمن حق الطالب، ومساعدته على تخطي المشكلة والشعور بالرضا من الخدمة.
- 6- في حالة تعذر حل الشكوى عن طريق مركز العناية بالطالب يتم الرفع إلى الجهة التي تشرف على المركز مثل عمادة شؤون الطلاب وذلك حسب سياسة كل جامعة.

# الفصل السادس

• الجودة  
وتطوير الأداء  
بمركز العناية بالطالب الجامعي





## الجودة وتطوير الأداء بمركز العناية بالطالب الجامعي

### أ- تقييم أداء العاملين بمركز العناية بالطالب:

- 1- يتم تقييم الأداء الوظيفي لمنسوبي مركز العناية بالطالب من قبل مدير المركز وبمشاركة وكيل مركز العناية بالطالب، وذلك من خلال نموذج تقييم أداء العاملين بمركز العناية بالطالب (ملحق 9).
- 2- الزيارات الإشرافية لمشرفي كل وحدة من الوحدات لمتابعة نجاح كل مرشد في تنفيذ الخطة الإرشادية.
- 3- يتم تقييم أداء منسوبي مركز العناية بالطالب مرة واحدة نهاية العام الجامعي.
- 4- يبلغ كل فرد من منسوبي مركز العناية بالطالب بنتيجة تقرير الأداء الخاص به، مع التأكيد على تدعيم النواحي الإيجابية في أدائه، والعمل على تعديل النواحي السلبية في أدائه، سعياً وراء تطوير أدائه.
- 5- بناء برامج تطوير لعلاج نقاط الضعف التي ظهرت في تقييم الأداء الوظيفي.
- 6- المكافأة المالية أو المعنوية للمرشد المثالي كمن حصل على أعلى درجات في تقييم الأداء لتحفيز باقي المنسوبين بالمركز.

### ب- تقييم مستوى الخدمات الإرشادية من قبل الطلاب:

- 1- يتم من خلال تحليل استجابات عملاء مركز العناية بالطالب على نموذج رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من مركز العناية بالطالب، وأيضاً من خلال فحص ومتابعة نموذج الشكاوى والمقترحات التي ترد للمركز من الطلبة. (ملحق 5 و 6).
- 2- يتم من خلال إعداد تقارير عن نسبة الأهداف المتحققة للخدمات المقدمة من مركز العناية بالطالب في ضوء التقييمات واستطلاعات آراء المستفيدين، ويتم تحديد نسبة الأهداف المحققة سنوياً للمركز في ضوء طرق التقييم ومنها: رضا الطالب المسترشد عن الخدمة الإرشادية المقدمة له من المركز، ورضا الطالب عن المرافق والتجهيزات بالمركز.

### ج- إعداد تقرير فصلي عن إنجازات المركز:

- 1- يقوم رئيس الوحدة بإعداد تقرير فصلي عن إنجازات المركز والخدمات الإرشادية التي تم تقديمها للطلاب (مزوداً بالأعداد -نوع الخدمة الإرشادية).
- 2- يقوم رئيس ووكيل المركز بإعداد تقرير فصلي مجمع للأنشطة الإرشادية التي تم تقديمها للطلاب في مركز العناية بالطالب (مزوداً بالأعداد -نوع الخدمة الإرشادية).

### د- الإحصاءات عن المستفيدين والخدمات المقدمة في المركز:

في ضوء التقارير الفصلية التي تم إعدادها في مركز العناية بالطالب المزودة بالأعداد ونوع الخدمة الإرشادية لكل وحدة من وحدات المركز، يتم عمل إحصاءات توضح ما سبق (ملحق 7).

### هـ- صعوبات تحقيق خدمات مركز العناية بالطالب في ضوء تقييم خدمات المركز وآراء المستفيدين:

يتم صياغة الصعوبات التي تواجه مركز العناية بالطالب، وتعوق تحقيقه للأهداف المنشودة بالاعتماد على عدة مصادر أهمها:

- 1- تقييم مدى رضا الطالب المسترشد عن الخدمة الإرشادية المقدمة له بالمركز.
- 2- آراء منسوبي المركز نحو صعوبات ومعوقات تحقيق أهدافه.
- 3- استطلاع آراء الكليات والعمادات المساندة بالجامعات السعودية للتعرف على معوقات الإرشاد الجامعي لديهم.

### و- تطوير خدمات مركز العناية بالطالب وتحسينها:

يجتمع منسوبي مركز العناية بالطالب، مع ممثلين مقترحين من وكلاء كليات الجامعة لشؤون الطلاب، ويدرسون ملف تطوير خدمات المركز ويتم ذلك في ضوء:

- 1- نتائج تقييم أداء العاملين بالمركز
- 2- التقرير الفصلي لخدمات المركز.



- 3- التقييمات الدورية والتقارير المقدمة من الكليات والعمادات المساندة بالجامعة للتحقق من فاعلية استراتيجيات التوجيه والإرشاد.
- 4- صعوبات تحقيق خدمات المركز في ضوء تقييم خدمات المركز وآراء المستفيدين.
- للتعرف على الفرص والتحديات للتطوير، يستخدم نموذج سوات (SWOT).
- 1- يتم عمل الدراسة الذاتية للخدمات الإرشادية بمركز العناية بالطالب.
- 2- يتم عمل خطة لتحسين خدمات المركز في ضوء بيئة الجامعة وإمكاناتها للتغلب على الصعوبات والتحديات التي تواجه المركز في تحقيق أهدافه المنشودة.

# الملاحق والنماذج





## الملاحق والنماذج

يجب إدراج النماذج التالية بصورة إلكترونية من خلال أيقونة لكل نموذج على موقع مركز العناية بالطالب.

- 1- نموذج طلب خدمة من مركز العناية بالطالب (ملحق 1).
- 2- نموذج دراسة حالة (ملحق 2).
- 3- نموذج دراسة حالة للمشكلات والاضطرابات النفسية (ملحق 3).
- 4- نموذج إحالة (ملحق 4).
- 5- نموذج رضا المسترشد عن خدمات مركز العناية بالطالب (ملحق 5).
- 6- نموذج مقترحات وشكاوى لخدمات مركز العناية بالطالب (ملحق 6).
- 7- نموذج تقرير إحصائي للخدمات المقدمة في مركز العناية بالطالب (ملحق 7).
- 8- نموذج تقرير حالة (ملحق 8).
- 9- نموذج تقييم أداء العاملين بمركز العناية بالطالب (ملحق 9).
- 10- نموذج أخلاقيات العمل في مجال الإرشاد الجامعي (ملحق 10).

| ملحق 1 نموذج طلب خدمة من مركز العناية بالطالب |                                                            |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| الاسم                                         |                                                            |
| الجنس                                         | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى |
| العمر                                         |                                                            |
| الرقم الجامعي                                 |                                                            |
| الكلية - التخصص                               |                                                            |
| المستوى الدراسي                               |                                                            |
| رقم الجوال                                    |                                                            |
| البريد الإلكتروني                             |                                                            |

| بيانات الخدمة الإرشادية المطلوبة       |                                                                                             |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| الموعد المقترح لتقديم الخدمة الإرشادية |                                                                                             |
| ملخص الخدمة الإرشادية المطلوبة         | <div><div>.....</div><div>.....</div><div>.....</div><div>.....</div><div>.....</div></div> |

|            |  |
|------------|--|
| اسم الطالب |  |
| التوقيع    |  |



| (ملحق 2) نموذج دراسة حالة |                         |                                                            |                                                                            |
|---------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                           |                         |                                                            | الاسم                                                                      |
|                           | العمر                   | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى | الجنس                                                                      |
|                           |                         |                                                            | الرقم الجامعي                                                              |
|                           |                         |                                                            | الكلية - التخصص                                                            |
|                           | المعدل التراكمي للطالب  |                                                            | المستوى الدراسي                                                            |
|                           |                         |                                                            | رقم الجوال                                                                 |
|                           |                         |                                                            | البريد الإلكتروني                                                          |
|                           | موعد المقابلة الإرشادية |                                                            | تاريخ استقبال الحالة                                                       |
|                           |                         |                                                            | مصدر الإحالة <input type="checkbox"/> ذاتية <input type="checkbox"/> تحويل |

| البيانات التفصيلية لدراسة الحالة |                                  |   |
|----------------------------------|----------------------------------|---|
|                                  | تفاصيل الحالة كما وردت من الطالب | 1 |
|                                  | ملخص الحالة من وجهة نظر المرشد   | 2 |

|  |                                        |   |
|--|----------------------------------------|---|
|  | المقاييس والاختبارات النفسية المستخدمة | 3 |
|  | التشخيص الأولي                         | 4 |
|  | الأساليب الإرشادية المتبعة مع الحالة   | 5 |
|  | التوصيات                               | 6 |
|  | المتابعة                               | 7 |

|  |            |
|--|------------|
|  | اسم المرشد |
|  | التوقيع    |



### (ملحق 3) نموذج دراسة حالة للمشكلات والاضطرابات النفسية

|                      |                                                               |       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|-------|
| الاسم                |                                                               |       |
| الجنس                | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى    | العمر |
| الرقم الجامعي        |                                                               |       |
| الكلية - التخصص      |                                                               |       |
| المستوى الدراسي      | المعدل التراكمي للطالب                                        |       |
| رقم الجوال           |                                                               |       |
| البريد الإلكتروني    |                                                               |       |
| تاريخ استقبال الحالة | موعد المقابلة الإرشادية                                       |       |
| مصدر الإحالة         | <input type="checkbox"/> ذاتية <input type="checkbox"/> تحويل |       |

### البيانات التفصيلية لدراسة الحالة

|   |                            |                                                          |
|---|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 | هل سبق وتلقيت خدمة إرشادية | <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا |
| 2 | سبب طلب الخدمة الإرشادية   |                                                          |
| 3 | الشكوى الحالية             |                                                          |
| 4 | متى بدأت الشكوى / المشكلة  |                                                          |

| البيانات التفصيلية لدراسة الحالة |                            |                                                                                                                                   |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                | التاريخ الأسري             |                                                                                                                                   |
| 2                                | المستوى التعليمي للأب      | <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> جامعي <input type="checkbox"/> دراسات عليا |
| 3                                | المستوى التعليمي للأم      | <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> جامعي <input type="checkbox"/> دراسات عليا |
| 4                                | المستوى الاقتصادي          | <input type="checkbox"/> منخفض <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> مرتفع                                      |
| 5                                | ترتيب الطالب بين أسرته     |                                                                                                                                   |
| 6                                | طبيعة العلاقات داخل الأسرة | <input type="checkbox"/> ضعيفة <input type="checkbox"/> مقبولة <input type="checkbox"/> جيدة <input type="checkbox"/> ممتازة      |
| 7                                | علاقة الطالب بوالده        | <input type="checkbox"/> ضعيفة <input type="checkbox"/> مقبولة <input type="checkbox"/> جيدة <input type="checkbox"/> ممتازة      |
| 8                                | علاقة الطالب بوالدته       | <input type="checkbox"/> ضعيفة <input type="checkbox"/> مقبولة <input type="checkbox"/> جيدة <input type="checkbox"/> ممتازة      |
| 9                                | علاقة الطالب بالإخوة       | <input type="checkbox"/> ضعيفة <input type="checkbox"/> مقبولة <input type="checkbox"/> جيدة <input type="checkbox"/> ممتازة      |
| 10                               | العلاقات الاجتماعية للطالب | <input type="checkbox"/> ضعيفة <input type="checkbox"/> مقبولة <input type="checkbox"/> جيدة <input type="checkbox"/> ممتازة      |

| التاريخ المرضي للحالة |                                                                   |                                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                     | هل تعاني من أي أمراض جسدية                                        | <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم. نرجو ذكرها بالتفصيل:<br>.....<br>.....<br>..... |
| 2                     | هل تعاني من أي اضطراب نفسي                                        | <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم. نرجو ذكرها بالتفصيل:<br>.....<br>.....<br>..... |
| 3                     | هل سبق وعانيت من أي إساءة أو عنف (جسدي - نفسي - انفعالي - إهمال)؟ | <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم. نرجو ذكرها بالتفصيل:<br>.....<br>.....<br>..... |



| التاريخ الوراثي للحالة                                                                                                                            |                                                             |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---|
| <p><input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم. نرجو ذكرها بالتفصيل:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>                      | <p>هل توجد أمراض وراثية بالعائلة<br/>(نفسية - صحية)</p>     | 1 |
| <p><input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم. نرجو ذكرها بالتفصيل: من هو؟ درجة القرابة؟</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | <p>هل يعاني أحد أفراد العائلة من<br/>نفس مشكلتك النفسية</p> | 2 |

| الملاحظات السلوكية أثناء دراسة الحالة |                             |   |
|---------------------------------------|-----------------------------|---|
|                                       | المظهر العام                | 1 |
|                                       | لغة الجسد                   | 2 |
|                                       | طريقة التحدث والكلام        | 3 |
|                                       | الحالة الانفعالية والمزاجية | 4 |
|                                       | التفكير والإدراك والتركيز   | 5 |
|                                       | السلوك العام                | 6 |
|                                       | التشخيص الأولي              | 7 |
|                                       | التشخيص النهائي             | 8 |

| الخطة العلاجية المقترحة                                                                                                                          |                                |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| في ضوء أسباب الاضطراب النفسي، وأعراضه، وإمكانات الحالة يتم وضع الخطة العلاجية متضمنة قوائم المشكلات - الأهداف العلاجية طويلة المدى وقصيرة المدى. |                                |  |
| 1                                                                                                                                                | الفنيات الإرشادية المستخدمة    |  |
| 2                                                                                                                                                | خطة سير الجلسات الإرشادية      |  |
| 3                                                                                                                                                | متابعة الحالة والتقييم النهائي |  |
| 4                                                                                                                                                | إغلاق الحالة                   |  |

|  |            |
|--|------------|
|  | اسم المرشد |
|  | التوقيع    |



(ملحق 4) نموذج الإحالة

|                                                               |                        |                                                            |                   |
|---------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                               |                        |                                                            | الاسم             |
|                                                               | العمر                  | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى | الجنس             |
|                                                               |                        |                                                            | الرقم الجامعي     |
|                                                               |                        |                                                            | الكلية - التخصص   |
|                                                               | المعدل التراكمي للطالب |                                                            | المستوى الدراسي   |
|                                                               |                        |                                                            | رقم الجوال        |
|                                                               |                        |                                                            | البريد الإلكتروني |
| <input type="checkbox"/> ذاتية <input type="checkbox"/> تحويل | مصدر الإحالة           |                                                            | تاريخ الإحالة     |

سبب الإحالة

|  |
|--|
|  |
|--|

مصدر الإحالة

|  |            |
|--|------------|
|  | اسم المرشد |
|  | التوقيع    |

| (ملحق 5) نموذج رضا المسترشد عن خدمات مركز العناية بالطالب |                                                                                        |             |                   |          |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|----------|
| م                                                         | بنود التقييم                                                                           | راضي تماماً | راضي بدرجة متوسطة | غير راضي |
| لا تنطبق                                                  |                                                                                        |             |                   |          |
| <b>معرفة مركز العناية بالطالب والتواصل معه:</b>           |                                                                                        |             |                   |          |
| 1                                                         | وجود صفحة للمركز على وسائل التواصل الاجتماعي، ومعلن عنها للطلاب.                       |             |                   |          |
| 2                                                         | إعلان مركز العناية بالطالب عن أرقام التواصل.                                           |             |                   |          |
| 3                                                         | وجود لوحات إعلانية (استاند - بوستر) بالجامعة عن مركز العناية بالطالب                   |             |                   |          |
| <b>حجز الخدمة لمركز العناية بالطالب:</b>                  |                                                                                        |             |                   |          |
| 1                                                         | توافر نموذج حجز الخدمة الإرشادية على الموقع الرسمي                                     |             |                   |          |
| 2                                                         | توافر نموذج حجز الخدمة الإرشادية الورقي في موقع المركز                                 |             |                   |          |
| 3                                                         | توافر بريد إلكتروني رسمي لمركز العناية بالطالب لإرسال نموذج حجز الخدمة الإرشادية عليه. |             |                   |          |
| 4                                                         | استجابة مركز العناية بالطالب لنموذج طلب الخدمة الإرشادية بصورة جيدة وسريعة.            |             |                   |          |
| 5                                                         | تم إبلاغي بموعد اللقاء الإرشادي الخاص بي.                                              |             |                   |          |
| <b>استقبال المسترشد:</b>                                  |                                                                                        |             |                   |          |
| 1                                                         | قيام أحد منسوبي مركز العناية بالطالب باستقبالي وإرشادي لغرفة المقابلة الإرشادية.       |             |                   |          |
| 2                                                         | التزام المرشد بموعد المقابلة الإرشادية بمركز العناية بالطالب                           |             |                   |          |
| <b>غرفة الإرشاد:</b>                                      |                                                                                        |             |                   |          |
| 1                                                         | تتوافر في غرفة الإرشاد وسائل الراحة من مقاعد واضاءة جيدة وتهوية ودرجة حرارة مناسبة.    |             |                   |          |
| 2                                                         | غرفة الإرشاد مغلقة للحفاظ على الخصوصية والأمان.                                        |             |                   |          |
| <b>صفات وخصائص المرشد:</b>                                |                                                                                        |             |                   |          |



|                                                              |                                                                                                                                         |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 1                                                            | التزام المرشد بالميثاق الأخلاقي للعمل في مجال الإرشاد (موضوعية - سرية- تقبل المشكلة -ملتزم-متحمل المسؤولية - يعمل بإخلاص وتقاني...إلخ). |  |  |  |
| 2                                                            | امتلاك المرشد للمهارات المهنية الإرشادية في توظيف وسائل الإرشاد والتوجيه بفاعلية.                                                       |  |  |  |
| 3                                                            | يقدم المرشد الخدمة الإرشادية بفاعلية.                                                                                                   |  |  |  |
| <b>خطوات الجلسة الإرشادية:</b>                               |                                                                                                                                         |  |  |  |
| 1                                                            | رحب المرشد بي وتم التعارف بصورة مهنية.                                                                                                  |  |  |  |
| 2                                                            | أصغى المرشد لمشكلتي بصورة جيدة.                                                                                                         |  |  |  |
| 3                                                            | قام المرشد بتقديم الخدمة الإرشادية بفاعلية.                                                                                             |  |  |  |
| <b>تحويل الحالة والتعاون بين وحدات مركز العناية بالطالب:</b> |                                                                                                                                         |  |  |  |
| 1                                                            | يوجد نموذج تحويل للحالة لمرشد أكثر تخصصاً إن احتاجت الحالة لذلك.                                                                        |  |  |  |
| 2                                                            | يتم تحويل الحالات كلما اقتضت الضرورة ذلك بصورة فعالة.                                                                                   |  |  |  |
| 3                                                            | يعمل منسوبي المركز كفريق عمل في تعاون مثمر.                                                                                             |  |  |  |
| <b>متابعة خدمات مركز العناية بالطالب:</b>                    |                                                                                                                                         |  |  |  |
| 1                                                            | تتم متابعة الخدمة الإرشادية المقدمة من مركز العناية بالطالب حتى يتم إغلاقها.                                                            |  |  |  |
| <b>استجابة مركز العناية بالطالب للشكاوى والمقترحات:</b>      |                                                                                                                                         |  |  |  |
| 1                                                            | يبحث منسوبي المركز في الشكاوى التي يتقدم بها أي مسترشد، ويتم الرد عليها.                                                                |  |  |  |
| 2                                                            | يطور المركز خدماته في ضوء مقترحات الطلاب المسترشدين.                                                                                    |  |  |  |

### ملاحظة:

يتم تحليل استجابات الطلاب المسترشدين على نموذج رضا المسترشد عن خدمات مركز العناية بالطالب، وتحليل هذه الاستجابات في صورة تقرير يعتبر أحد روافد تطوير خدمات الإرشاد بمركز العناية بالطالب، حيث تبنى خطة بالخدمات الإرشادية للمركز ووحداته بناء على نتائج هذا التقييم واحتياجات الطلبة.

| <p>(ملحق 6) نموذج مقترحات وشكاوى لخدمات مركز العناية بالطالب</p> |                        |                                                            |                   |
|------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                  |                        |                                                            | الاسم             |
|                                                                  | العمر                  | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى | الجنس             |
|                                                                  |                        |                                                            | الرقم الجامعي     |
|                                                                  |                        |                                                            | الكلية - التخصص   |
|                                                                  | المعدل التراكمي للطالب |                                                            | المستوى الدراسي   |
|                                                                  |                        |                                                            | رقم الجوال        |
|                                                                  |                        |                                                            | البريد الإلكتروني |
| <input type="checkbox"/> ذاتية <input type="checkbox"/> تحويل    | مصدر الإحالة           |                                                            | تاريخ الإحالة     |

| موضوع الشكاوى وملخصها |
|-----------------------|
|                       |

| مقترحات لتطوير الخدمات الإرشادية لمركز العناية بالطالب |
|--------------------------------------------------------|
|                                                        |

|  |            |
|--|------------|
|  | اسم المرشد |
|  | التوقيع    |



## ملحق (7) نموذج تقرير إحصائي للخدمات المقدمة في مركز العناية بالطالب

| ملفصل الدراسي: ..... من العام: ..... |                                                               |                      |                                          |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------|
| م                                    | الوحدة                                                        | نوع الخدمة الإرشادية | عدد الطلبة المستفيدة من الخدمة الإرشادية |
| 1                                    | الإرشاد الجامعي المبكر لطلاب المدارس الثانوية.                |                      |                                          |
| 2                                    | الإرشاد الجامعي للطلبة المستجدين.                             |                      |                                          |
| 3                                    | الدورات التدريبية في مجال تعزيز الصحة النفسية للطلاب الجامعي. |                      |                                          |
| 4                                    | النشاط الطلابي.                                               |                      |                                          |
| 5                                    | التعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة.                                |                      |                                          |
| 6                                    | العلاج والرعاية النفسية.                                      |                      |                                          |
| الإجمالي                             |                                                               |                      |                                          |

|                 |  |
|-----------------|--|
| اسم معد التقرير |  |
| التوقيع         |  |
| التاريخ         |  |

\*مع تحويل هذه البيانات الإحصائية إلى رسوم بيانية توضيحية، وكتابة تقرير لقراءة هذه الرسوم البيانية ومدلولاتها، واستخدام ذلك لتطوير الخدمات المقدمة من مركز العناية بالطالب الجامعي بالإضافة إلى بعض البيانات الكيفية وتحديد جوانب القوى والضعف والتحديات وطرق التحسين.

| ملاحق (8) نموذج تقرير حالة                                    |                        |                                                            |                   |
|---------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                               |                        |                                                            | الاسم             |
|                                                               | العمر                  | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى | الجنس             |
|                                                               |                        |                                                            | الرقم الجامعي     |
|                                                               |                        |                                                            | الكلية - التخصص   |
|                                                               | المعدل التراكمي للطالب |                                                            | المستوى الدراسي   |
|                                                               |                        |                                                            | رقم الجوال        |
|                                                               |                        |                                                            | البريد الإلكتروني |
| <input type="checkbox"/> ذاتية <input type="checkbox"/> تحويل | مصدر الإحالة           |                                                            | تاريخ الإحالة     |

| التقرير |                              |   |
|---------|------------------------------|---|
|         | ملخص الحالة                  | 1 |
|         | أسباب المشكلة                | 2 |
|         | أدوات التقييم النفسي         | 3 |
|         | التشخيص                      | 4 |
|         | الأساليب الإرشادية المستخدمة | 5 |
|         | متابعة الحالة                | 6 |
|         | إغلاق الحالة                 | 7 |

|                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| اسم المرشد/ المعالج النفسي | مدير مركز العناية بالطالب |
| التوقيع:                   | التوقيع:                  |



| ملحق 9) نموذج تقييم أداء العاملين بمركز العناية بالطالب                                                                                                                                                                                                                              |                                                            |       |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------|--|
| هذا النموذج يساهم في تقييم أداء العاملين بمركز العناية بالطالب للوقوف على النواحي الإيجابية في أداء العامل ويتم تدعيمها وتعزيزها، والتعرف على نواحي القصور والسلوكيات السلبية ليتم تعديلها والحد منها، ويعد هذا النموذج بمثابة دليل تطور للأداء المهني لمنسوبي مركز العناية بالطالب. |                                                            |       |  |
| الاسم                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                            |       |  |
| الجنس                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى | العمر |  |
| المسمى الوظيفي                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                            |       |  |
| المؤهل العلمي وتاريخه                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                            |       |  |
| عدد سنوات الخبرة في مجال الإرشاد                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                            |       |  |
| الوحدة التابعة لمركز العناية بالطالب                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |       |  |

| محاور التقييم         |          |     |      |     | م | المحور / العبارات                               |
|-----------------------|----------|-----|------|-----|---|-------------------------------------------------|
| ممتاز                 | جيد جداً | جيد | مرضي | ردي |   |                                                 |
| الصفات الشخصية        |          |     |      |     |   |                                                 |
|                       |          |     |      |     | 1 | يتصف بحسن المظهر والملبس.                       |
|                       |          |     |      |     | 2 | لديه روح المبادرة وحسن التصرف.                  |
|                       |          |     |      |     | 3 | يتقبل النقد البناء.                             |
|                       |          |     |      |     | 4 | يهتم بتطوير ذاته.                               |
|                       |          |     |      |     | 5 | يمتلك القدرة على التفكير والتحليل وحل المشكلات. |
| عوامل مرتبطة بالوظيفة |          |     |      |     |   |                                                 |
|                       |          |     |      |     | 1 | الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف.              |
|                       |          |     |      |     | 2 | متابعة توجيهات الرئيس المباشر.                  |
|                       |          |     |      |     | 3 | القدرة على تحديد متطلبات العمل وإنجازها.        |
|                       |          |     |      |     | 4 | القدرة على التغلب على صعوبات ومعوقات العمل.     |
|                       |          |     |      |     | 5 | الحصول على دورات تدريبية في مجال تخصصه.         |

| العلاقات مع الآخرين                     |                                                                                   |  |  |  |  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 1                                       | يحسن التعامل مع رئيسه المباشر .                                                   |  |  |  |  |
| 2                                       | يحسن التعامل مع الزملاء .                                                         |  |  |  |  |
| 3                                       | لديه القدرة على العمل الجماعي.                                                    |  |  |  |  |
| 4                                       | لديه القدرة على الحوار واحترام الرأي الآخر .                                      |  |  |  |  |
| 5                                       | يتجنب الصراعات والتصادم مع الزملاء .                                              |  |  |  |  |
| عناصر مهنية لخدمات مركز العناية بالطالب |                                                                                   |  |  |  |  |
| 1                                       | لديه القدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات.                                      |  |  |  |  |
| 2                                       | لديه القدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز المهام الموكلة إليه.                        |  |  |  |  |
| 3                                       | يمتلك المهارات اللازمة لتقديم الإرشاد المناسب على حسب طبيعة الحالات المحالة إليه. |  |  |  |  |
| 4                                       | يشترك في وضع خطط التطوير بمركز رعاية الطالب الجامعي.                              |  |  |  |  |
| 5                                       | يساهم في تحقيق أهداف مركز العناية بالطالب.                                        |  |  |  |  |

|             |  |
|-------------|--|
| مواطن القوة |  |
| مواطن الضعف |  |

| التقدير الكلي للتقييم |                             |        |
|-----------------------|-----------------------------|--------|
| م                     | المحور                      | الدرجة |
| 1                     | الصفات الشخصية              | 25     |
| 2                     | عوامل مرتبطة بالوظيفة       | 25     |
| 3                     | العلاقات مع الآخرين         | 25     |
| 4                     | عناصر مهنية للإرشاد الجامعي | 25     |
| الدرجة الكلية         |                             | 100    |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| مدير مركز العناية بالطالب |  |
| التوقيع                   |  |



## ملحق (10) الميثاق الأخلاقي للعمل في مركز العناية بالطالب

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>أولاً: تعريف الميثاق الأخلاقي للعاملين بمركز العناية بالطالب:</b></p> <p>هو مجموعة القيم العليا التي يسعى المركز أو العاملون به إلى الالتزام بها أثناء ممارسة العمل الإرشادي داخل الجامعات السعودية، ويتم صياغتها بأسلوب "يجب" أو "سوف نلتزم" أو "يحظر" أو ما شابه ذلك، ويحدد الميثاق القواعد المرغوبة والواجبة في السلوك المتوقع وفي السلوك المحظور أيضاً، ويقصد بالقيم العليا المعايير المحددة للسلوك، والتي نحكم بها على السلوك بأنه (جيد- مقبول- مرفوض)، أو نحكم بها على الخصائص الشخصية للمرشد، ولابد أن يتحلى منسوبي مركز العناية بالطالب بالأخلاقيات التالية:</p> |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | السرية              | المحافظة على سرية المعلومات التي يحصل عليها المرشد من الطالب المسترشد، وإن احتاج إلى كتابتها يكون بموافقة المسترشد وتحت كود لا يعلن عن اسم صاحبه، ويتم أرشفتها بشكل آمن وسري، على أن يتم إتلاف جميع ملفات دراسة الحالة بعد مرور عدد من السنوات وذلك من خلال لجنة وبمحضر رسمي. |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | الكفاءة في العمل    | كفاية المرشد العلمية والمهنية لممارسة العمل الإرشادي بالجامعة، والحرص على الاطلاع على ما هو جديد في مجال الإرشاد الجامعي (التشخيص - التدخل العلاجي - المتابعة).                                                                                                               |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | تحمل المسؤولية      | أن يقوم المرشد بأداء ما يكلف به من أعمال وواجبات وتكليفات من شأنها المساهمة في تحقيق أهداف مركز العناية بالطالب.                                                                                                                                                              |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | الأمانة والصدق      | ينبغي أن يتسم المرشد بالأمانة والصدق مع النفس، وتوضح الأمانة في تعاملاته مع الآخرين، ويتضح الصدق في القول والفعل.                                                                                                                                                             |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | الالتزام والإيجابية | الالتزام في جميع ما يقوم به من مهام مختلفة (تدريبية - إرشادية - إشرافية - خدمية)، والتفاعل الإيجابي في جميع ما يكلف به من مهام، والإخلاص والحماس، والعمل بروح تنسم بالود والمحبة.                                                                                             |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | الموضوعية           | تناول القضايا بتجرد وحيادية، وتغليب المصلحة العامة على المصالح الشخصية.                                                                                                                                                                                                       |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | التقبل              | أن يتقبل المرشد الطالب المسترشد بغض النظر عن جنسه أو لونه أو قبيلته أو غير ذلك من المتغيرات.                                                                                                                                                                                  |

|    |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | الإخلاص وتقبل العمل في مجال التوجيه والإرشاد | اعتبار التوجيه والإرشاد رسالة وليس وظيفة، وبذل أقصى درجات الجهد والاجتهاد لإنجاز ما يكلف به المرشد، والتفاني في العمل، والفخر بانتماء المرشد لمنظومة الإرشاد والتوجيه بالجامعة.                                                                                                                                                                                  |
| 9  | العلاقة المهنية                              | أن يتجنب المرشد إقامة علاقات شخصية مع الطالب المسترشد، وأن تكون العلاقة مهنية؛ لأن المرشد هو أقرب شخص لأنفس الطلاب، لذلك قد تنشأ علاقة شخصية فيجب على المرشد أن يضع حدود لعلاقة الإرشاد حتى لا تتطور.                                                                                                                                                            |
| 10 | البعد عن التعصب                              | أن يبتعد المرشد عن التعصب بكافة أشكاله، والالتزام بأخلاقيات العمل المهني، فالمرشد يواجه مجموعة من الطلاب هم خليط من أفراد المجتمع منهم القريب له عائلياً أو فكرياً ومنهم البعيد، ومنهم من يعرفه، أو قد يكون من الحي أو المنطقة التي يسكن فيها، فعلى المرشد الاتجاه إلى إقامة العلاقة المهنية التي تهدف إلى مساعدة المسترشدين بصرف النظر عن الفروق الفردية بينهم. |
| 11 | الإحالة                                      | إحالة المسترشد إلى متخصص آخر إذا تطلب الأمر ذلك، وخصوصاً إذا كانت خدمة الاسترشاد لا تقع في مجال تخصص المرشد، أو تحتاج إلى مختص آخر، أو تحتاج للعمل ضمن فريق إرشادي، على أن يُبلغ صاحب الحالة بذلك قبل التحويل ويبيدي موافقته على ذلك.                                                                                                                            |

|         |  |
|---------|--|
| الاسم   |  |
| الوظيفة |  |
| التوقيع |  |

# المرفقات







## التعريف بالبرامج المقترحة لتفعيل اربطار العام لمجموعات تعزيز الصحة النفسية بالجامعات

| التعريف بالبرامج المقترحة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | البرنامج / المبادرة                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>• البرامج الإرشادية النفسية للطلاب الجامعي:</p> <p>هي البرامج التي تساهم في تنمية الإكسابات العلمية والفنية والبحثية والإبداعية والشخصية، والتي تتضمن المحاضرات، والدورات، وورش العمل، والجلسات الحوارية واللقاءات، مثل: (بهارات البحث العلمي - التفكير النقدي - التفكير الإبداعي - حل المشكلات - الاستقلالية - الذاتية - جودة الحياة .....)</p> <p>• برامج تنمية الشخصية (الرياضي) - إنشاء أندية للتسامح والتفكير:</p> <p>هي البرامج التي تركز على المهارات الشخصية للطلاب الجامعي والتي تعينه على التعامل مع المحيط الاجتماعي بشكل إيجابي وفعل والتي تتضمن المحاضرات، والدورات، وورش العمل، والجلسات الحوارية واللقاءات، مثل: (المهارات الاجتماعية - مهارات التواصل - الكفاءة المعنوية - الثقة بالنفس - الخطابة - الإلقاء - تؤكد الذات.....)</p> <p>• الأنشطة والبرامج المتكيفة:</p> <p>هي الأنشطة الإبداعية الجديدة التي تساهم في بناء شخصية الطالب بطرق غير تقليدية، مثل (الأنشطة الطلابية - البوكسات - التطبيقات الإلكترونية).</p> <p>• دورات المساعدة النفسية الأولية:</p> <p>هي أحد مبادرات المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية والتي تساهم في رفع الوعي النفسي ونشر أسس المساعدة النفسية الأولية ذات الجودة العالية في المجتمع ويتم تنفيذها بالتنسيق مع المركز الوطني للصحة النفسية..</p> <p>• الأنشطة التوعوية والتثقيفية للمساهمة في تعزيز الصحة النفسية:</p> <p>هي الأنشطة التي تساهم موضوعاتها في تعزيز الصحة النفسية داخل البيئة الجامعية والتي تتضمن المحاضرات، والدورات، وورش العمل، والجلسات الحوارية واللقاءات، مثل: (التعامل مع الصعوبات مهارات التكيف، الإحراق النفسي - اضطرابات القلق - الاكتئاب - الأزمات النفسية - أعطاء التفكير - إدارة الغضب - التوافق النفسي - المرونة النفسية - الصلابة النفسية - المساعدة - أنشطة الشخصية.....)</p> | <p>بناء الشخصية المتوازنة<br/>لطلاب الجامعي</p>                                                                                                                                                      |
| <p>• تعزيز مفاهيم الصحة النفسية لدى طلاب وطالبات الجامعة</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>تعزيز مفاهيم الصحة النفسية لدى طلاب وطالبات الجامعة</p>                                                                                                                                           |
| <p>• إنشاء وتفعيل مراكز الاستشارات والدعم النفسي:</p> <p>ويقصد بها مراكز العيادية بالطالب، أو وحدات الإرشاد الطلابي التي تقدم خدمات الإرشاد والدعم النفسي لطلاب وطالبات الجامعة، مع تسجيل الأرقام الإحصائية لهذه الخدمات المقدمة للطلاب والطالبات.</p> <p>• اختيار أحد القضاة ذات العلاقة بالصحة النفسية مع وضع خطة عمل تحت إشراف أحد المحققين، وتلقيها من خلال المنهجيات واللقاءات وتكفل الأيام العالمية بمشاركة الطلاب في التطبيق على أن تكون مبادرة موضوعة للمجتمع المحلي، مثل: (أزمة جائحة كورونا - التحرش - العنف - الإدمان - التنمر - الإعاقة - التعليم عن بعد - التفويض - اليوم العالمي لصحة النفسية.....)</p> <p>• إقامة المؤتمرات المتخصصة، والحوث العلمية على أن تكون مواضيع الصحة النفسية ضمن أولويات البحث العلمي في الجامعة.</p> <p>• تأليف أو ترجمة كتاب واحد في الصحة النفسية سنوياً.</p> <p>• تحديد عوامل الخطورة، وسلامة الفئات الأكثر عرضة من خلال: (الاحتياجات، والاحتياجات، ومماريات الفهرز - الحملات .....)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>مركز العناية بالطالب</p> <p>تقديم مناديات مجتمعية</p> <p>بمجال الصحة النفسية</p> <p>المشاركة في النشاط العلمي والباحثي بمجال الصحة النفسية</p> <p>المصاحم بعوامل الخطورة داخل البيئة الجامعية</p> |

## المراجع والمصادر:

### المراجع العربية:

- الحوامدة، خولة أحمد وبنات، سهيلة محمود (2012). المشكلات التي يواجهها الطلبة واستراتيجيات التعامل معها، *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 13(3)، 40-13.
- الحلبي، حنان خليل (2018). فعالية برنامج إرشادي انتقائي في خفض الإجهاد الأكاديمي وأثره على تقدير الذات لدى عينة من الطالبات المتعثرات دراسياً بجامعة القصيم، *المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية*، 16(16)، 67-12.
- الصائغ، محمد بن حسن (1413). *التوجيه والإرشاد الطلابي - دراسة لنماذج من التجارب العالمية*، معهد البحوث العلمية وإحياء التراث الإسلامي، مركز البحوث والدراسات التربوية والنفسية بجامعة أم القرى، سلسلة البحوث التربوية والنفسية، (29)، 1-110.
- الفريح، وفاء إبراهيم (2015). العوامل ذات العلاقة بالتعثر الأكاديمي لدى طلاب وطالبات الماجستير الموازي في قسم أصول التربية في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، *المجلة السعودية للتعليم العالي*، (13)، 82-45.
- محاسنة، حمد (2006). *واقع التزام المرشد - أخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظر المرشدين والمسترشدين، رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.
- المملكة العربية السعودية -الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة حائل (2017). *الميثاق الأخلاقي للتوجيه والإرشاد*.
- يسعد، لبنى (2015). أشكال التحرش الجنسي في الوسط الجامعي (دراسة حالة)، *مجلة علوم الإنسان والمجتمع*، (11)، 140-111.



## المراجع الأجنبية:

- American Counselling Association (2014). "**American Counselling Association Code of Ethics**".



هاتف: 8 8 0 0 8 6 5 ( 0 1 1 ) 

مركز الاتصال: 9 2 0 0 3 3 3 6 0 

البريد الإلكتروني: info@ncmh.org.sa 

الموقع الإلكتروني: www.ncmh.org.sa 

فاكس: 8 8 0 0 8 6 4 ( 0 1 1 ) 

صندوق البريد: 9 5 4 5 9 الرياض 1 1 5 2 5 