



جامعة السلطان قابوس
Sultan Qaboos University

إجراءات الخدمة الإرشادية للطلبة

يناير/2020

إجراءات الخدمة الإرشادية للطلبة	عنوان الإجراء
07-02	رقم الإجراء
خدمات دعم الطلبة	موضوع الإجراء
2021 – 4 – 8	تاريخ الموافقة
مركز الإرشاد الطلابي	مالك الإجراء

1. التعاريف والمختصرات

- 1.1 أخصائي الإرشاد النفسي والتوجيه:** الموظف المتخصص الذي يقوم بعملية الإرشاد النفسي والتوجيه، ويتمتع بالكفاءة الأكاديمية والعملية في عمله.
- 2.1 المسترشد:** هو فرد أو جهة بحاجة إلى استشارة أو مساعدة إرشادية في جانب نمائي أو وقائي أو علاجي أو لديه حاجات أو صعوبات في واحد أو أكثر من الجوانب الحياتية، ويطلب المساعدة الإرشادية.
- 3.1 الإرشاد النفسي والتوجيه:** عملية مهنية تهدف إلى مساعدة المسترشدين على فهم أنفسهم بشكل أفضل، والتغلب على المشكلات التي تواجههم، وتنمية اتجاهات إيجابية وأنماط تفكير منطقية وواقعية، وتنمية قدراتهم وتعزيز كفاءتهم في الوقاية من المشكلات الحياتية، واتخاذ قرارات سليمة ذات العلاقة بمستقبلهم العلمي والمهني وما يواجهونه مستقبلاً من صعوبات وتحديات.
- 4.1 الإرشاد الفردي:** العملية الإرشادية التي تخدم مسترشداً واحداً يعاني من مشاكل خاصة، أو يمر بظروف خاصة.
- 5.1 الإرشاد الجمعي:** العملية الإرشادية التي تخدم عدداً من المسترشدين بين (5-15) في آن واحد، على أن تكون هنالك مشكلة أو حاجة مشتركة بينهم.
- 6.1 الملف الإرشادي:** النموذج المستخدم لجمع المعلومات والتشخيص والخطة الإرشادية والمتابعة للحالات الفردية والجماعية.
- 7.1 استمارة الاستشارة:** نموذج يستخدم لجمع المعلومات والخطة الاستشارية.
- 8.1 سرية العمل الإرشادي:** خصوصيات المسترشد التي يعتبرها أسراراً شخصية ما دامت لا تهدف إلى الإساءة إلى نفسه أو إلى الآخرين أو إلى الممتلكات.
- 9.1 البرامج التوجيهية:** تتضمن البرامج المقدمة كالإرشاد النمائي والإرشاد الممتد، وغيرها من الفعاليات والأنشطة.
- 10.1 الميثاق الأخلاقي:** مجموعة القيم والحقوق والواجبات وأخلاقيات العمل التي يعمل وفقها الأخصائيون والعاملون في مجال الإرشاد النفسي وتهدف إلى حفظ كرامة وحقوق أطراف العملية الإرشادية، وبشكل وثيقة شرف مهنية يلتزم بها جميع الأخصائيين والعاملين في هذا المجال المعتمد في جامعة السلطان قابوس. ملحق (4.1)
- 11.1 الإرشاد الفردي:** وهي خدمة تقدم في غرفة خاصة للإرشاد على شكل جلسات فردية أسبوعية تمتد كل منها لحوالي (45) دقيقة، وقد تستمر لمدة فصل دراسي أو أكثر حسب حاجة وطبيعة الصعوبة التي يواجهها المسترشد.
- 12.1 الارشاد الجمعي:** وهي العملية التي تخدم عدداً من المسترشدين بين (5-15) في آن واحد في غرفة خاصة للإرشاد الجمعي، على أن تكون هنالك مشكلة أو حاجة مشتركة بينهم. فهو علاقة إرشادية بين المرشد ومجموعة من المسترشدين (ممن يشتركون في نوع المشكلة التي يعانون منها)، تتم في جلسات جماعية قد تمتد إلى عشر جلسات في غرفة الإرشاد الجمعي.
- 13.1 الاستشارات:** وتتمثل في تقديم الاستشارات الدراسية أو النفسية أو الاجتماعية أو الأسرية أو المهنية

، بعدة طرق منها المقابلة والهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي للمركز (الإنستجرام وتويتر)، وعادة ما تكون هذه الاستشارة مرة واحدة وغير محددة الوقت، وهناك استمارة خاصة يدون فيها الأخصائي ملخص الاستشارة.

14. 1 الإرشاد النمائي: وهي محاضرات نمائية هادفة في المجالات النفسية والتربوية والأكاديمية، يقدمها أحد الأخصائيين في إحدى القاعات الكبيرة في الجامعة ومدتها ساعة واحدة أثناء فترة الدوام الرسمي، ويمكن للطلاب الحضور فيها دون تسجيل مسبق.

15. 1 الإرشاد الممتد: وهي محاضرات نمائية هادفة في المجالات النفسية والتربوية والأكاديمية، تقدم من قبل أحد الأخصائيين في إحدى القاعات الكبيرة في الجامعة أو في سكنات الطلبة وعادة ما تكون في الفترة المسائية خارج أوقات الدوام الرسمي ومدتها ساعة واحدة ويمكن للطلاب الحضور فيها دون تسجيل مسبق.

16. 1 الورش التدريبية: هي فعالية تدريبية هادفة على مهارات محددة في الجوانب الأكاديمية والحياتية، تعطى تقدم لعدد محدد من الطلبة لا يتجاوز عددهم عن (30) طالب ويحصل المشاركون فيها على شهادة تدريبية، ويتطلب التسجيل المسبق للطلبة، وتقدم في قاعات يتم حجزها مسبقاً أو في قاعة المركز ويمكن أن تكون في الفترة المسائية أو في أيام الإجازات الرسمية في الفترة الصباحية.

17. 1 الجلسات الحوارية: وهي جلسات متخصصة ينظمها المركز بالتعاون مع الجهات المختلفة داخل الجامعة، وعادة يدير الجلسة أحد الطلبة.

18. 1 جلسات الاسترخاء: هي مجموعة من الجلسات يمكن للطلاب المشاركة في أي جلسة منها، بحيث يتدرب من خلالها على آليات الاسترخاء والتي تعد إحدى أساليب خفض الضغوط الأكاديمية والحياتية.

19. 1 الحلقات التدريبية للموظفين: فعالية تدريبية لتنمية مهارات محددة تقدم لعدد من الموظفين لا يتجاوز (20) موظفاً.

20. 1 الجامعة: جامعة السلطان قابوس

2. مسؤولية التنفيذ

مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس.

3. الإجراءات: إجراءات حصول الطالب على الخدمة الإرشادية:

3. 1. يقوم مركز الإرشاد الطلابي بالإعلان مع بداية كل فصل أكاديمي عن خدماته المقدمة للطلبة من خلال البريد الإلكتروني الجامعي ومواقع التواصل المختلفة للمركز، والتنسيق مع الكليات لإجراء عدد من اللقاءات مع الطلبة، والمشاركة في بعض الأنشطة الطلابية.

3. 2. استقبال الحالات الإرشادية: يُستقبل طلبة الجامعة وفق الآتي:

3. 1. 2. 1 آلية تقديم الخدمة: يتطلب من المسترشد (الطالب) الحضور شخصياً إلى مركز الإرشاد الطلابي أو بالاتصال هاتفياً أو بالبريد الإلكتروني لتحديد موعد للجلسة الإرشادية من مكتب الاستقبال، كما يمكن أن

يحول المسترشد (الطالب) الى مركز الارشاد الطلابي ومن وحدات الجامعة المختلفة مثل (الكلية، المشرف الاكاديمي، عمادة شؤون الطلبة، مكتب خدمات المراجعين وغيرها).

2.2.3. استقبال الحالات الإرشادية: يتم من خلال مكتب الاستقبال، ويتم تسجيل بيانات المسترشد بطريقة سرية وفق نظام إلكتروني آمن، مرتبط مع الأخصائيين لتحديد مواعيد تقديم الخدمة الإرشادية.

3.2.3. تقديم الخدمات الإرشادية والبرامج التوجيهية: تدرس الحاجات الإرشادية والصعوبات التي تواجه الطلبة من خلال :

- إجراء البحوث الميدانية.
 - التواصل مع الكليات والعمادات والمراكز المختلفة؛ حيث تقوم لجنة التواصل التي يرأسها مدير مركز الإرشاد الطلابي وعضوية مساعدي عمداء الكليات للدراسات الجامعية الأولى وعمادة شؤون الطلبة وعمادة القبول والتسجيل ومركز الدراسات التحضيرية، ودائرة خدمات المراجعين وقسم الطب السلوكي بمستشفى الجامعة في التعرف احتياجات الطلبة وتحدياتهم لتحديد البرامج النمائية والوقائية المناسبة التي ستقدم لهم من قبل المركز، وتعد اللجنة اجتماعها بداية كل فصل دراسي.
 - تواصل المركز مع المجلس الاستشاري الطلابي.
 - مقترحات الطلبة التي تردنا للمركز من خلال تقييم الفعاليات، إذ يتم الاستفادة كتغذية راجعة من استمارات التقييم في مراجعة كفاءة الخدمات المقدمة ثم العمل على تجويدها.
- وفي ضوء ذلك يعد المركز الخطط لتقديم الخدمات الإرشادية والبرامج التوجيهية لتساعد في توفير الحلول المناسبة. والخدمات التي يقدمها المركز هي:
- 1.3.2.3. تقديم الإرشاد الفردي الذي يُعد على رأس الخدمات الإرشادية النمائية والوقائية والعلاجية.**
- 2.3.2.3. تقديم الإرشاد الجمعي ويعبر عادة فيها كل مسترشد عن وجهة نظره وطريقة تفكيره من واقع رؤيته لها وكيفية معالجتها.**
- 3.3.2.3. تقديم الاستشارات للطلبة.**

4.3.2.3. تنظيم وتقديم الخدمات النمائية والوقائية من خلال البرامج التوجيهية كالفاليات والأنشطة المتنوعة من محاضرات وورش عمل وحلقات تدريبية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة داخل الجامعة وخارجها، بهدف توعية الطلبة بخدمات الإرشاد وتوطين الثقافة الإرشادية وطلب المساعدة، واكتساب بعض المهارات الحياتية، وتتضمن:

- الإرشاد النمائي.
- الإرشاد الممتد.
- الورش التدريبية.
- الجلسات الحوارية.

- جلسات الاسترخاء.

- الحلقات التدريبية للموظفين.

فضلا عن وجود برامج أخرى يقدمها المركز كالأسميات الثقافية.

ويقوم المركز في كل فصل دراسي بإعداد جدول للفعاليات والبرامج التوجيهية التي تقدم من قبل الأخصائيين للطلبة، ويتم تحديد مواعيد التسجيل لبعض البرامج، كالإرشاد الجمعي والورش التدريبية، ويتم الإعلان عنها ورقيا وإلكترونيا عن طريق البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

5.3.2.3. إجراء البحوث العلمية في مجال الإرشاد والمجالات التي لها علاقة بالطلبة واستقصاء وتقييم الأساليب الإرشادية المناسبة التي تستخدم في إرشادهم، وتنظيم وتقديم البرامج النمائية التوجيهية المناسبة وفق احتياجاتهم، وعادة ما يقوم المركز من خلال قسم البحث والقياس بإعداد دراسة ميدانية أو إجرائية سنويا ويتم ذلك من خلال :

- التعرف على احتياجات الطلبة من خلال ملاحظات الاخصائيين اثناء تقديم خدماتهم.
- استكشاف حاجات الطلبة ليتم اعداد البرامج التوجيهية للطلبة.
- مواكبة التقدم في دول العالم في هذا المجال ودراسة بعض المتغيرات .
- اجراء دراسات للمشاركة في مؤتمرات عالمية.

6.3.2.3. تقديم خدمات القياس النفسي التي يحتاج إليها أخصائي الإرشاد والتوجيه من خلال قياس السمات والمهارات والقدرات وتشخيص المشكلات عند المسترشد، والتي تساهم في عملية الإرشاد بأنواعه، ولدى المركز مجموعة واسعة من الاختبارات والمقاييس النفسية والمهنية ذات المصادقية، والتي تستخدم في تشخيص حالات المسترشدين من أجل مساعدتهم في حل مشكلاتهم، ويتم ذلك من خلال :

- معرفة احتياجات الاخصائي من مقاييس واختبارات وفق الخدمات التي يقدمها للطلبة.
- مساعدة الاخصائي في معرفة شخصية الطالب واحتياجاته من خلال نتائج تلك الدراسات.

7.3.2.3. تقديم الخدمات الإرشادية المتنوعة ، ونشر الثقافة الإرشادية في الصحف والمجلات ووسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المختلفة عن طريق إصدار النشرات والمطبوعات الإرشادية، ويتم ذلك من خلال طرح بعض المواضيع على الاخصائيين ليتم اعداد لها ومن ثم يتم التواصل مع قسم العلاقات العامة في الجامعة لنشرها في مجالات النشر المختلفة.

4.2.3. تقييم الخدمات الإرشادية والبرامج التوجيهية: تقييم الخدمات الإرشادية والبرامج التوجيهية ، تشمل:

1.4.2.3. يتم تقييم الخدمات الإرشادية والبرامج التوجيهية من خلال الاستمارات التقييمية الخاصة بتلك الخدمات (الإرشاد الفردي، الإرشاد الجمعي، الورش التدريبية للطلبة، الإرشاد النمائي، الإرشاد الممتد، الحلقات التدريبية للموظفين، شبكات التواصل الاجتماعي) في كل فصل أكاديمي ملحق (4. 2) ، وتتم من خلال:

- توزيع استمارات التقييم والتي تتم كالتالي :
- بعد تقديم خدمة الإرشاد الفردي وتحديداً بعد الجلسة الثالثة يتم تقديم استمارة للمسترشد(الطالب) ورقياً او إلكترونياً خاصة للجلسات للتقييم الخدمة .
- بعد تقديم الإرشاد الجمعي وتحديداً في الجلسة الأخيرة العاشرة يتم تقديم استمارة للمسترشد(الطالب) ورقياً او إلكترونياً خاصة لهذا البرنامج لتقييم الخدمة.
- بعد تقديم الورش التدريبية ومحاضرات الإرشاد النمائي والممتد يتم تقديم استمارة للمسترشد(الطالب) ورقياً او إلكترونياً لتقييم الخدمة.
- بعد تقديم الحلقات التدريبية للموظفين يتم تقديم استمارة التقييم.
- ترسل استمارة تقييم شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمركز للمتابعين.
- بعد جمع الاستمارات الورقية والإلكترونية يتم تحليلها من قبل لجنة مكونة من قسم شؤون الطلبة وقسم البحث والقياس والتطوير المستمر.
- يتم تزويد ادارة المركز بنتائج الاستمارات وفي ضوءها تحدد كفاءة الخدمات المقدمة في ذلك الفصل ومن ثم العمل على تجويدها.

5.2.3. الحفاظ على أمن البيانات والملفات: يتعامل المركز مع بيانات المسترشدين وفق:

- 1.5.2.3 يتم إنشاء بيانات خاصة لكل حالة إرشادية، ولا يطلع عليها إلا الأشخاص المخولين وفق الميثاق الأخلاقي للعاملين بمهنة الإرشاد النفسي والتوجيه بجامعة السلطان قابوس(ملحق 1.4).
- 2.5.2.3. يتم التعامل مع البيانات الخاصة بالحالات الإرشادية بشكل سري، وضرورة عدم العبث بها والحفاظ عليها من التلف.
- 3.5.2.3. تتلف الملفات الخاصة بالحالات الإرشادية بعد (7) سنوات أو بعد التأكد من أن الطالب غير مقيد بالجامعة، إذ أن اللجنة المسؤولة عن إتلاف الملفات مكونة من مدير المركز واثنين من الأخصائيين.

المراجع

تم الاستعانة بالمصادر الآتية:

- جامعة السلطان قابوس (25 أكتوبر 2010). قرار رئيس الجامعة رقم (2009/233م) الخاص باللائحة

التنفيذية لقانون جامعة السلطان قابوس. استرجع من: [http://portal.squ.edu.om/regulations-and-](http://portal.squ.edu.om/regulations-and-procedures)

[procedures](http://portal.squ.edu.om/regulations-and-procedures)

- مركز الإرشاد الطلابي (2002). الكتيب التعريفي بمركز الإرشاد الطلابي. مسقط: مطبعة جامعة السلطان قابوس.

- مركز الإرشاد الطلابي (2015). التقرير السنوي للمركز 2015/2014. جامعة السلطان قابوس (غير منشور). مسقط: مطبعة جامعة السلطان قابوس.

- مركز الإرشاد الطلابي (2018). التقرير السنوي للمركز 2018/2017. جامعة السلطان قابوس (غير منشور). مسقط: مطبعة جامعة السلطان قابوس.

- مركز الإرشاد الطلابي (2019). التقرير السنوي للمركز 2019/2018. جامعة السلطان قابوس (غير منشور). مسقط: مطبعة جامعة السلطان قابوس.

- مركز الإرشاد الطلابي (2019). الميثاق الأخلاقي للعاملين بمهنة الإرشاد النفسي والتوجيه بجامعة السلطان قابوس. مسقط: مطبعة جامعة السلطان قابوس.

- مركز الإرشاد الطلابي (8 مارس 2020). الإرشاد الطلابي. استرجع من:

<http://www.squ.edu.om/scc-ar>

- ملحم، سامي محمد (2006). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- American Counseling Association. (2020, March 8). Ethical and professional standards. Retrieved from: <https://www.counseling.org/knowledge-center/ethics>