



# النظام الإداري والمالي لقسم الإرشاد الأسري

إعداد المرشد الأسري

أ. محمد بن عمير بن صالح القرني

بتكليف من جمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي بمحافظة جدة

قسم الدراسات

1433هـ

## الفصل الأول

- المقدمة
- أهمية المشروع
- أهداف المشروع
- مصطلحات المشروع

## المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد .

للأسرة في الإسلام وظائف عديدة تدل على مكانتها العظيمة ، وعلى سمو أهدافها ومن هذه الوظائف تحقيق وظائف السكن والأمن والمودة والرحمة ، وإشباع حاجات النشء الاقتصادية والاجتماعية والنفسية حتى يصل إلى مرحلة الاستقلال والاعتماد على النفس ، في ظل علاقة متميزة وفريدة ، تقوم على أسس متينة ، وقواعد حكيمة ومتوافقة مع الفطرة البشرية ، يأخذ كل فرد من أفرادها حقه ويؤدي الحق الذي عليه بحبة وتفاهم ، قال تعالى : **﴿ وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴾** سورة الروم ( 21 ) وقد نظم الإسلام هذه العلاقة على أسس متينة حتى لا تكون خاضعة للأهواء والرغبات الخاصة ، والنزعات التي قد تثور بين الحين والآخر ( الدعدي ، 1431 هـ ) ، وكما قال الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم **﴿ ألا كلكم راع، وكلكم مسؤول عن رعيته، فالأمير الذي على الناس راع، وهو مسؤول عن رعيته، والرجل راع على أهل بيته، وهو مسؤول عنهم، والمرأة راعية على بيت بعلها وولده، وهي مسؤولة عنهم، والعبد راع على مال سيده، وهو مسؤول عنه، ألا فكلكم راع مسؤول عن رعيته ﴾** متفق عليه

وانطلاقاً من عناية المملكة العربية السعودية بالأسرة واعتبارها نواة المجتمع السعودي .. ويربى أفرادها على أساس العقيدة الإسلامية وما تقتضيه من الولاء والطاعة لله ولرسوله ولأولي الأمر .. واحترام النظام وتنفيذه وحب الوطن والاعتزاز به وبتاريخه المجيد ، كما ورد في المادة التاسعة من مقومات المجتمع السعودي في نظام الحكم السعودي .

وإذ أن الحياة الأسرية قد تضطرب نتيجة لمواجهة بعض أفرادها لمشكلات نفسية واجتماعية وأزمات وتحديات والتي قد تتطور لتصبح اضطرابات نفسية ، مما يجعل الأسرة بحاجة إلى مساعدة لإعادة الاستقرار النفسي والاجتماعي لإفرادها ، فقد نشأ في بداية الستينيات من القرن العشرين اتجاه في الإرشاد النفسي يُسمى

الإرشاد الأسري والذي هو عبارة عن اتجاه ينطلق من الأسرة في أسسه الإرشادية ، ويعمل على توظيف ما ينطوي عليه نظام الأسرة كله لمساعدة الفرد على التخلص من مشكلاته انطلاقاً من أن الأسرة هي أقوى الجماعات تأثيراً في شخصية الفرد وسلوكه ( الزعبي ، 2003 ) .

وإذ أن الإرشاد الأسري يهدف إلى تحقيق سعادة واستقرار واستمرار الأسرة ، وبالتالي سعادة المجتمع واستقراره ، وذلك بنشر تعليم أصول الحياة الأسرية السليمة ، وأصول عملية التنشئة الاجتماعية للأولاد ووسائل تربيتهم ورعاية نموهم ، والمساعدة في حل وعلاج المشكلات و الاضطرابات الأسرية ، وفي هذا تقوية للأسرة ضد احتمالات الاضطرابات أو الانهيار ، وتحقيق التوافق الأسري والصحة النفسية للأسرة

( زهران ، 2002 ) ، وحيث إن التوجيه والإرشاد الأسري كما عرفها الزغبي عبارة عن مساعدة أفراد الأسرة على فهم الحياة الأسرية وحاجاتها بشكل دقيق ، والتعرف على مشكلاتها وأسباب هذه المشكلات ، والمعوقات التي تحول دون حلها ، والعمل على حلها بمساعدة المرشد الأسري ، وذلك من أجل تحقيق التوافق والصحة النفسية لجميع أفراد الأسرة ( الزعبي ، 2003 ) ، فإنه أصبح من المهم وجود مرشدين أسريين يؤدون هذا الدور .

لذا فإننا نجد أن العديد من جمعيات الإصلاح الأسري في مجتمعنا السعودي أخذت على عاتقها مسؤولية التصدي لمشكلات الأسرة وتخفيف آلامها ومعاناتها من خلال استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة في مجالات الشريعة الإسلامية ، علم النفس ، علم الاجتماع ، الخدمة الاجتماعية وعلم التربية ، لمساعدة أفراد الأسرة على التغلب على ما يواجهها من مشكلات عن طريق ما يسمى بهاتف الإرشاد الأسري .

وفي هذا الصدد أوصت دراسة استطلاعية أجرتها جمعية المودة بعنوان (( واقع الإصلاح والإرشاد الأسري في جمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي بجدة وسبل التطوير )) تمثلت بعض محاورها في الآتي :

- 1- زيادة عدد المرشدين المؤهلين ، وأصحاب الخبرة بالأخص في علم الاجتماع .
  - 2- العمل على وضع مكافأة للمرشدين العاملين في قسم هاتف الاستشارات الأسرية ، لتتمكن الجمعية من تقييمهم وتطويرهم.
  - 3- وضع الحوافز المشجعة للمرشدين ، والإشادة بالمتميزين من أهل الخبرة في العطاء والإنجاز وتكريمهم ولو كان معنوياً .
  - 4- تصنيف المرشدين في العمل وفق التخصص ، وطباعة بطاقات تحتوي على اسم الشخص وتخصصه ومجال عمله .
- لذا نبعت فكرة هذا المشروع والمتمثلة في إعداد سلم وظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري مما يحقق الاستقرار النفسي والاجتماعي والمادي لمنسوبي القسم ، وينعكس بدوره على استمرارية العمل في هذا المجال.

## الفصل الأول

### أهمية الدليل وأهدافه

- 1- أهمية مشروع الدليل التنظيمي
- 2- أهداف مشروع الدليل التنظيمي
- 3- مصطلحات مشروع الدليل التنظيمي

## أهمية المشروع:

تتمثل أهمية المشروع في إعداد دليل النظام الإداري والمالي لقسم هاتف الإرشاد الأسري بجمعية المودة للإصلاح الاجتماعي بمحافظة جدة ، والذي سوف يسهم بدوره في إتاحة الفرصة للمرشد الأسري للعمل على تطوير مهاراته العلمية والمهنية للترقي في مجال عمله بالقسم.

## أهداف المشروع:

### الهدف العام :

إعداد دليل النظام الإداري والمالي للمرشدين الأسريين بقسم هاتف الإرشاد الأسري

### الأهداف التفصيلية :

- 1- إعداد معايير لممارسة العمل بقسم هاتف الإرشاد الأسري .
- 2- المساهمة في تطوير الأداء المهني لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري.
- 3- المساهمة في التطوير الذاتي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري.
- 4- التحفيز المعنوي والمادي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري .
- 5- بث روح التنافس بين منسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري.
- 6- تحقيق المهنية والاحترافية في الأداء .
- 7- تجويد الممارسة المهنية لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري .

## مصطلحات المشروع:

- 1- هاتف الإرشاد الأسري : هو خدمة هاتفية تُقدم من خلالها الاستشارات الأسرية ، والمُساعدة في حل المُشكلات لمن يحتاجها وذلك عن طرق استقبال الاتصالات عبر الهاتف، يجيب عليها مجموعة من المُختصين في مجال الإرشاد الأسري ( [www.alzwaj.org](http://www.alzwaj.org) ) .
  - 2- الإرشاد الأسري : هو عملية مُساعدة أفراد الأسرة على فهم الحياة الأسرية وحاجاتها بشكل دقيق ، والتعرف على مشكلاتها وأسباب هذه المشكلات ، والمعوقات التي تحول دون حلها ، والعمل على حلها بمساعدة المرشد الأسري وذلك من أجل تحقيق التوافق والصحة النفسية لجميع أفراد الأسرة ( الزعبي ، 2003 )
  - 3- المرشد الأسري : يُقصد به في هذه الدراسة الشخص المؤهل في أحد المجالات التي يتطلبها الإرشاد الأسري الدراسات الإسلامية ، علم النفس ، علم الاجتماع ، الخدمة الاجتماعية ، التربية و الإرشاد الأسري .
  - 4- السُّلم الوظيفي للمرشد الأسري: يُعرفه جمال الدين المرسي على أنه « مجموعة الوظائف المُتتالية التي يشغلها الموظف على امتداد عمره الوظيفي ، والتي تتأثر باتجاهاته وطموحاته وآماله » ( جمال الدين ، 2003 )
  - 5- ملف الإنجاز : يُعرفه (بيرد) على أنه « مجموعة منظمة من الوثائق التي تُقدم الدليل والبرهان على كفاية المعلم في الجوانب المعرفية والاتجاهات والمهارات الداخلة في إطار من التعليم » ( بارتراك ، 2004 ) .
- ويمكن لنا اعتبار هذا التعريف للمرشد الأسري**

## الفصل الثاني

### لمحة عن الإرشاد الماتفي

- 1 التعريف بالإرشاد الماتفي.
- 2 مميزات الإرشاد الماتفي.
- 3 سلبيات الإرشاد الماتفي.
- 4 دور المرشد الأسري.
- 5 واجبات المرشد الأسري.
- 6 أهداف الإرشاد الأسري.
- 7 أهداف قسم هاتف الإرشاد الأسري.



## **الإرشاد الهاتفي :**

مع تزايد المتغيرات وتلاحقها في هذا العصر مما يدعو لمتابعتها والعمل على مواكبتها مع المجتمع وطبيعته ؛ جاءت فكرة الإرشاد الأسري عبر الهاتف ، لفتح قناة مهمة للتواصل في مجال التوجيه الأسري، استجابة لحاجة كثير من الأسر، ورغبة في الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة في التوجيه والإرشاد في المجالات الشرعية والاجتماعية والنفسية والتربوية ، للحفاظ على تماسك الأسرة واستقرارها ومساعدة أفرادها للتغلب على المشكلات التي تواجههم في مشوار حياتهم الأسرية .

### **أ- مميزات هذه الطريقة :**

1- إمكانية طلب الاستشارة عن بعد دون عناء الذهاب إلى مكاتب الإرشاد الأسري المباشر ، وسرعة الوصول إليها في الحالات الطارئة .

2- تعتبر هذه الوسيلة مخرجاً للمرأة التي لا تستطيع الوصول إلى مكاتب الإصلاح والإرشاد الأسري المباشر ، لصعوبة وصولها إليها ، أو منع زوجها لها من الخروج ، أو خوفها من النظرة السلبية التي قد تغلف ذلك الذهاب إلى مراكز الإرشاد الأسري في نظر المجتمع .

3- تعتبر هذه الوسيلة من أفضل طرق جمع البيانات كما وكيفاً ، بل إن هناك بعضاً من البيانات يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة مع المرشد وجها لوجه؛ لما فيها من حساسية وخصوصية أو لما قد تسببه للمرشد الذي يجلس أمام المرشد من خوف أو حرج ، بينما يتم الحصول عليها بكل سهولة من خلال المقابلة الهاتفية ؛ حيث إن طبيعتها تقلل من حدة تلك المعوقات ، ويعتمد ذلك على المهارات التي يمتلكها المرشد في مجال الإرشاد الهاتفي .

4- مع توفر الهواتف متعددة المداخل والمخارج ، وخدمات الاتصال المشترك ، أصبح من الممكن عقد جلسات للصلح يشترك فيها أطراف المشكلة ، ويتمكن المرشد من إدارة اللقاء عن بعد والحوار والتوجيه المشترك مع جميع الأطراف ، أو نقاش كل طرف على حدة ثم جمعهم في حوار وتوجيه مشترك ( حقيبة دورة المستشار الإلكتروني ، 1432 هـ ) .

### **ب- سلبيات هذه الطريقة :**

1- عدم اطلاع المرشد على إيماءات المرشد وتصرفاته ومراقبة ردود أفعاله المختلفة ومن ثم لا يستطيع الإلمام بالمشكلة وبكافة جوانبها بشكل جيد مما قد يؤثر على الوقت المخصص لعلاج المشكلة وسرعة حلها ، كما يتطلب من المرشد اكتساب مهارات الاستماع والانتباه للتعبيرات غير المنطوقة ( التنهد - البكاء - السكوت ..).

2- غالباً ما تعرض المشكلة من طرف واحد من أطرافها، وقد يخفي العديد من الجوانب الحقيقية للمشكلة ، ومقدم المشورة يبقى رهناً لما يصوره له طالبها، كما أنه ليس لدى جميع الأشخاص المقدرة على أن يصورا مشكلاتهم بطريقة منصفة وموضوعية، ومثل ذلك قد يجعل المشورة تذهب في طريق غير صحيح ( حقيبة دورة المستشار الإلكتروني ، 1432 ) .

## أهداف الإرشاد الأسري

- 1- ترى (ساتير) بأن الإرشاد الأسري يهدف إلى تعليم أفراد الأسرة طرق الاتصال السوية التي تبعدهم عن استمرار السلوكيات غير المُتكيفة .
- 2- اتساع الوعي : بمعنى أن يُقدم الإرشاد المزيد من التبصير بأسباب السلوك المُشكل .
- 3- تشجيع القدرات على النمو : بمعنى أن المُعالج ( المرشد ) الأسري يجب أن يُشجع القدرات الظاهرة والكامنة عند أفراد الأسرة واستثمارها للمساعدة على النمو السليم واحترام الذات والتكيف مع الحاجات والتغير .
- 4- تغيير نظام الأسرة والقوانين غير النافعة .
- 5- تشجيع الانفتاح بين أفراد الأسرة ومع الآخرين على إمكانات جديدة وتسهيل إحداث التغيير وتبادل التجارب والخبرات المفيدة داخل الأسرة .
- 6- إيجاد بدائل وخيارات جديدة أمام أعضاء الأسرة تُساعدهم على التغلب على الصعوبات التي يواجهونها
- 7- توليد مهارات التكيف عند أعضاء الأسرة .
- 8- أن يكون العضو أميناً وصادقاً في نقل كل ما يقوله أو يسمعه .
- 9- المُساعدة على اتخاذ قرارات بحسب حاجات الفرد وليس بناء على موقع الفرد في هرم القوة .
- 10- الاعتراف بالفروقات الفردية بين أعضاء الأسرة لكي تحدث عملية النمو فلكل فرد قدراته وإمكاناته التي تختلف عن غيره ( العزة ، 2000 ) .

## أهداف قسم الإرشاد الأسري:

- 1- مساعدة المسترشد على تحديد مشكلاته وتبصيره بحجمها وتنمية قدراته للتعامل معها .
- 2- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي .
- 3- إتاحة الفرصة للمسترشد لتفريغ ما في نفسه للتخلص من الضغط النفسي.
- 4- توجيه المسترشد ومساعدته على اكتشاف قدراته للاستفادة منها في إحداث التغيير أو التكيف مع إفرزات المشكلة التي تحيط به.
- 5- تبصير المسترشد باضطرابات العلاقة الزوجية من خلال تقديم الاستشارات.
- 6- بث الوعي الاجتماعي والنفسي لدى الأفراد والأسرة من خلال توضيح الحلول الاجتماعية والنفسية للمشكلات.
- 7- تطوير أداء المرشد الأسري .
- 8- الاستفادة من مخرجات القسم في البرامج الإنمائية والوقائية والعلاجية .

## **دور المرشد الأسري :**

يرى (بوين) أن دور المرشد الأسري يتمثل في :

- 1- مساعدة الأفراد داخل الأسرة على تقييم وفهم أنماط التفاعل والعلاقات داخلها .
- 2- أن يكتشف كيف تحدث المشكلات داخل الأسرة ، وما هي الأمور غير المهمة التي يجب إغفالها .
- 3- مساعدة الفرد داخل الأسرة على اتخاذ القرار بنفسه .
- 4- تدريب أفراد الأسرة على الموضوعية والانتقال بهم من ردود الأفعال السلبية إلى العقلانية .
- 5- تقديم الإرشاد المناسب للأسرة لتكون علاقاتهم جيدة .

## **واجبات المرشد الأسري**

- 1- أن ينظر إلى مشكلة المسترشد على أنها مشكلة الأسرة كلها .
- 2- تغيير هرمية القوى في الأسرة ، في حال أتضح للمرشد أن هناك خلل في توازن الأسرة
- 3- المساعدة على تغيير نظام الأسرة ، في حال وجود آثار سلبية أدت إلى توتر أخل بنظام الأسرة .
- 4- فهم أنواع التفاعلات والاتصالات داخل الأسرة .
- 5- تدريب أفراد الأسرة على التعبير عن مشاعرهم بطرق متكيفة .

## الفصل الثالث

### المعايير المنظمة للعمل بقسم هاتف الإرشاد الأسري

- 1- معايير قبول المرشد الأسري .
- 2- مستويات السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري .
- 3- مصطلحات جدول السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري .
- 4- مهام رئيس قسم هاتف الإرشاد الأسري .
- 5- مهام مشرف الفترة بقسم هاتف الإرشاد الأسري .
- 6- مهام المرشد الأسري بقسم هاتف الإرشاد الأسري
- 7- جدول السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري .
- 8- شروط الترقية .
- 9- ملف الإنجاز .
- 10- لجنة التقييم .
- 11- التنظيم المالي بقسم هاتف إرشاد الأسري .

## **مقدمة :**

إشارة إلى توصيات دراسة الحاجة للسلم الوظيفي وإلى توصيات ورش العمل فقد تم إخراج سلم وظيفي خاص لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري في جمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي بمحافظة جدة. ويمكن الاستفادة منه في الجهات الأخرى التي تمارس نفس التخصص وفق إمكاناتها ورؤاها المتاحة.

## **أولاً: معايير قبول المرشد :**

1. أن لا يقل العمر عن (30) عاماً.
  2. أن يكون عمره الزوجي (5 سنوات) على الأقل .
  3. حضور أحد برامج إعداد المصلح والمرشد الأسري المُعتمدة المُتضمنة الجوانب الشرعية ، النفسية ، الاجتماعية (20 ساعة على الأقل) .
  4. أن يكون لديه خبرة في مجال العمل التربوي أو الاجتماعي لا تقل عن (3 سنوات)
  5. أن يكون معروفًا بحسن السيرة والسلوك والصلاح ، وألا يكون قد سجلت عليه أية قضية تُخل بالدين والشرف والأمانة .
  6. أن يكون بحالة صحية ونفسية جيدة .
  7. أن يكون لديه إمكانية التفرغ لساعات العمل والالتزام بالمواعيد .
  8. أن يكون مؤمناً بهذا العمل ولديه الرغبة الصادقة في ممارسته .
  9. بالنسبة للمرشدين (رجال) :
- أ- أن يكون حاصل على درجة البكالوريوس ويفضل التخصصات النظرية : (دراسات إسلامية ، علم النفس ، علم اجتماع ، خدمة اجتماعية) .
- ب- أن يكون حاصلًا على الماجستير في التخصصات التالية : (علم النفس ، علم الاجتماع ، خدمة اجتماعية ، توجيه وإرشاد تربوي ، أصول تربوية إسلامية ، توجيه وإرشاد أسري ، إصلاح أسري) .
- ت- أو أن يكون حاصلًا على درجة دبلوم عال في الإصلاح أو الإرشاد الأسري .
10. أن يتقن المهارات التالية: إجادة التعامل مع الحاسوب الآلي وبرامجه، وحاصل على ساعات تدريبية في الإرشاد الأسري لا تقل عن (20) ساعة والأفضلية لمن يعمل في مجال الإرشاد.
  11. اجتياز المقابلة الشخصية وفق الاستمارة المعدة لذلك .
  12. اجتياز فترة التجربة وهي ثلاثة أشهر ويتم بعدها تثبيتها بالوظيفة بناءً على تقويم هذه الفترة .

## **ثانياً: مستويات السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري:**

1. مرشد .
- 2- مرشد أول .
2. مستشار .
- 4- مستشار أول .
5. كبير مستشارين

## مصطلحات جدول السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري :

م	المصطلح	التفسير
1	المرشد / المستشار الأسري	الشخص المكلف بعقد رسمي لتقديم الخدمات الإرشادية الهاتفية .
2	المستوى	السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري وفق معايير الإنجاز وقرار لجنة التقييم .
3	ساعات العمل	ساعات الدوام الفعلي حسب جهاز البصمة .
4	الحالات المدخلة	الحالة المسجلة إلكترونياً على برنامج المستشار بكامل عناصرها .
5	مؤتمر الحالة وفق مشكلة	اجتماع مناقشة خاصة يضم فريق الإرشاد بنسبة لا تقل عن 50 % ممن يهتمهم أمر المسترشد .
6	عدد الساعات التدريبية	الساعات التدريبية المتخصصة في مجال الإرشاد الأسري بقسميه النفسي والاجتماعي من جهة معتمدة ومدرّب متخصص .
7	ورشة العمل	اجتماع يضم مجموعة من الأفراد ذوي الخبرة والاختصاص بغرض إيجاد حلول ومخارج للمشكلات .
8	الاستشارات الإلكترونية	الاستشارات الإلكترونية التي يتم استقبالها والرد عليها عبر موقع بوابة جمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي .
9	التقييم	ما يحصل عليه منسوب القسم من درجات بناءً على انضباطه في الدوام وعدد إنجازاته ومهارته الإرشادية ، وفق استمارة تقييم معدة لذلك ، تم الاطلاع عليها مسبقاً تحوي المحاور الفنية والعلمية والإدارية .
10	إنتاج فكري	ما يقدمه المرشد / المستشار الأسري من عمل في مجال الإرشاد يستفيد منه الآخرون من متخصصين أو مجتمع .
11	تقديم دورات	هي الدورات المقدمة من قبل المدرب المعتمد المتخصص في الجانب النفسي والاجتماعي .
12	حقائب تدريبية	مجموعة من الخبرات التدريبية يتم تصميمها من قبل مدربين مختصين بطريقة منهجية ومنظمة ومنسقة و تستخدم كوسيط للتدريب من قبل المدرب على البرنامج التدريبي .
13	ملف الإنجاز	مجموعة منظمة من الوثائق التي تُقدّم الدليل والبرهان على كفاية المرشد في الجوانب المعرفية والاتجاهات والمهارات الداخلة في إطار عمله .

### **ثالثاً : مهام رئيس قسم هاتف الإرشاد الأسري**

- 1- وضع الخطة السنوية والشهرية لتطوير القسم .
- 2- وضع جدول الدوام الشهري للمرشدين .
- 3- الإشراف على الحضور والغياب ، وتأمين البديل في حال اعتذار أو تغيب أحد المرشدين.
- 4- العمل بموجب ما ورد بالسلم الوظيفي للمرشدين والمستشارين .
- 5- التقييم الإداري لأداء المرشدين .
- 6- المساهمة في اختيار متخصص في تقييم المرشدين .
- 7- التنسيق مع لجنة التقييم إعداداً وتحضيراً وتقييماً .
- 8- المساهمة في التقييم المهاري للمرشدين والإشراف عليه .
- 9- تزويد المرشدين بنسخة من الميثاق الأخلاقي والمهني ، وأخذ التوقيع على العمل في ضوء ما جاء فيه .
- 10- تنسيق مؤتمرات الحالة والمساهمة الفاعلة بها والإشراف على تنفيذها .
- 11- التنسيق مع قسم التدريب في إقامة البرامج التدريبية والتطويرية للمرشدين الأسريين ، على رأس العمل .
- 12- التنسيق مع قسم العلاقات العامة والإعلام لإبراز القسم ودوره ، والدعاية له .
- 13- المساهمة في تطوير وتدريب المرشدين .
- 14- القيام بما يوكل إليه من أعمال من إدارة الجمعية .
- 15- التنسيق لإعداد برنامج تدريبي للمرشدين الجدد ، وتكليف من يلزم بتدريبهم على المستويين النظري والتطبيقي.
- 16- اقتراح البرامج التطويرية التي تسهم في رفع كفاءة منسوبي القسم .
- 17- توثيق مؤتمرات الحالة وورش العمل والدورات التدريبية والمساهمة الفاعلة بها .
- 18- المحافظة على الأجهزة والبرامج وعدم السماح بالدخول إلى غرفة الحواسيب والأجهزة إلا بموافقة مدير الجمعية ، أو لضرورة يراها .
- 19- إعداد الإحصاءات الشهرية والسنوية في مواعيدها المحددة .
- 20- متابعة أجهزة القسم ورفع التقارير عن أعطالها مع متابعة صيانتها .
- 21- متابعة الرسائل الصوتية لجهاز الاستقبال بحسب الإجازات والمواسم وتحديثها بين فترة وأخرى.
- 22- رفع التقارير الشهرية والسنوية لإدارة الجمعية .
- 23- الدفاع عن حقوق المرشدين .

### **مهام مشرف الفترة :**

- 1- التقييم المهاري للمرشدين .
- 2- إعداد الإحصائيات الشهرية والسنوية بموعدها المحدد .
- 3- متابعة أجهزة القسم ورفع تقارير عن أعطالها مع متابعة صيانتها .
- 4- التحقق من فتح وإغلاق الأجهزة والرسائل الصوتية .
- 5- الرجوع إليه في الجوانب الفنية التي تشكل على المرشدين أثناء فترة دوامه .
- 6- التواصل مع رئيس القسم إذا تطلب الأمر ذلك في الجوانب الفنية والإدارية ومشكلات الصيانة .
- 7- رفع تقرير بنهاية دوامه إلى رئيس القسم عن سير العمل خلال فترة دوامه .
- 8- القيام بما يوكل إليه من أعمال من مدير الجمعية أو رئيس القسم .

### **مهام المرشد الأسري بقسم هاتف الإرشاد الأسري :**

- 1- الحضور إلى الجمعية حسب الجدول الشهري مع إبلاغ رئيس القسم عند الغياب أو التأخر أو التنسيق مع مرشد آخر .
- 2- تقديم الإرشاد للمتصلين حسب المعايير المهنية والأخلاقية وفي ضوء ما جاء في الميثاق الأخلاقي والمهني المقدم من قبل الجمعية .
- 3- تعبئة البيانات الأولية ، وملخص المشكلة وخطوات الإرشاد باستخدام برنامج المستشار الحاسوبي.
- 4- حضور مؤتمرات الحالة والمشاركة فيها بفاعلية .
- 5- حضور البرامج التدريبية المستمرة لتطوير القسم .
- 6- العمل بموجب ما ورد بالسلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري .

## جدول السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري : \*

م	المستوى	ساعات العمل	الحالات المدخلة	مؤتمر حالة	عدد ساعات الدورات التدريبية	عدد ورش عمل	استشارات إلكترونية	التقييم	إنتاج فكري	تقديم دورات	إعداد حقيبة تدريبية
1	مرشد	تنطبق عليه معايير قبول العمل كمرشد									
2	مرشد أول	500 ساعة عمل فعلية من واقع دفتر الدوام	500 حالة مدخلة كاملة البيانات	6 مؤتمرات حالة	ساعات تدريبية لا تقل عن 50 ساعة	2 ورش عمل	15 استشارات إلكترونية	%85	—	—	—
3	مستشار	500	500	6	50	2	15	%90	2	3	—
4	مستشار أول	500	500	6	50	2	15	%95	2	7	—
5	كبير المستشارين	500	500	6	50	2	15	%95	4	10	2

\*خاص بجمعية المودة ، ولكل جهة ممارسة وضع سلم ومنجزات وفق ما تراه وفي ضوء إمكاناتها المتاحة.



## شروط الترقية بالسلم الوظيفي :

1. الحد الأدنى للنظر بالترقية هو انقضاء سنتين في الوظيفة الحالية .
2. تحتسب منجزات فترة الترقية فقط فما زاد لا يرحل وإنما يحسب للمفاضلة فقط .
3. تتم ترقية منسوب القسم إن استحق الترقية ، ولا يحق له المطالبة بزيادة المكافأة إلا بوجود شواغر .
4. تزيد المكافآت لجميع من يترقى إلى مرشد أول .
5. تزيد المكافآت لأول خمسة مستشارين على التوالي في الترقية من القسمين .
6. تزيد المكافآت لأول ثلاثة في مسمى مستشار أول على التوالي في الترقية من القسمين .
7. تزيد المكافأة لكبير المستشارين لعدد اثنين فقط موزعة على قسمي الرجال والنساء .
8. ليس إجبارياً إدخال منسوبي القسم في الترقيات ، حيث أن ذلك يعود لرغبته في الترقى .

## ملف الإنجاز :

1. لكل منسوب من منسوبي القسم ملف يسمى " ملف الإنجاز " يحتوي على جميع الإنجازات من دورات وورش عمل وتقييم ومقالات وغير ذلك مما هو مدون في جدول السلم الوظيفي .
2. لا يتم اعتماد الإنجاز إلا بعد الاطلاع عليه من المسؤول المختص والتوقيع عليه مع كتابة اسم المختص والتاريخ ، والتوصية إن لزم .
3. توضع صور الشهادات بعد تصديقها من إدارة الجمعية في ملف الإنجاز الخاص بمنسوب القسم .
4. في نهاية كل مرحلة يتم التقييم من واقع ملف الإنجاز ويمنح شهادة من قبل لجنة التقييم وتوقع من اثنين من أعضاء اللجنة ورئيس مجلس الإدارة أو من ينوب عنه .
5. يحفظ ملف الإنجاز في مكان آمن ولا يجوز أن يطلع عليه إلا المختصون في الجمعية .
6. لا يعتبر الإنجاز رسمياً إلا بعد تحكيمه من لجنة التقييم .
7. تحتسب منجزات فترة الترقية فقط وفق جدول السلم الوظيفي، فما زاد لا يدخل في الفترة القادمة ، ويستفاد منها في المفاضلة وفق شروط الترقية البند ( 2 ) .

## مواصفات ملفات الإنجاز

- 1- الفهرس .
- 2- السيرة الذاتية : وتتضمن:  
أ: البيانات الشخصية: الاسم رباعياً ، الجنسية ، مكان وتاريخ الميلاد ، رقم السجل المدني تاريخه ومصدره ، الحالة الاجتماعية ، عدد الأبناء ، المهنة .  
ب : المؤهلات العلمية  
ج : عناوين الاتصال وتتضمن : عنوان السكن ، أرقام الاتصال ، رقم البريد وصندوق البريد ، البريد الإلكتروني .  
د : الخبرات الوظيفية .  
هـ : العضويات والمشاركات : مثال العضويات (( عضو الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ))  
مثال المشاركات (( المشاركة في ورش عمل تخصصية ، ورش عمل إدارية مع إدارة الجمعية ))  
و : قوائم بالدورات التدريبية ، ورش العمل ، شهادات الشكر والتقدير .
- 3- الرؤية ، الرسالة .
- 4- صور للمؤهلات العلمية والدورات التدريبية .
- 5- التكاليف .
- 6- نموذج تقويم الأداء الوظيفي لآخر سنتين .
- 7- قائمة المراجع العلمية التي تخدم مجال عمله .

## لجنة التقييم :

1. هي اللجنة التي تقيم منسوبي القسم وتحكم إنجازاته .
2. تتكون من رئيس (رئيس قسم هاتف الإرشاد الأسري – عضو مختص وممارس من خارج الجمعية) .
3. من حق اللجنة قبول المنجز أو رده وفق ما ذكر في تفسير مصطلحات السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري.
4. اللجنة ترشح العضو الذي يقوم بتقييم منسوبي القسم عبر المكالمات .
5. تعقد اللجنة في كل سنة اجتماعاً واحداً فقط ، ولا يتم عقد اجتماعين إلا بتوجيه من رئيس مجلس الإدارة أو من ينوب عنه .
6. يحسب زمن الترقية من آخر منجز يدخل في ملف المرشد كحد أدنى لا يقل عن سنتين .
7. يتم إجراء التقييم في نهاية كل سنة هجرية يبدأ ذلك من أول ذي الحجة ويتم العمل بتوصيات التقييم من أول محرم للسنة التالية .

## التنظيم المالي المقترح : \*

1. تحتسب مكافأة مقطوعة ( بدل رئاسة قسم ) لرئيس القسم بمقدار ألف ريال شهرياً إضافة إلى راتبه .
2. يتم اختيار ثلاثة من منسوبي القسم بمسمى مشرفي فترة ( اثنان من قسم الرجال وواحدة من قسم النساء بمهام إشراف الفترات ويتم احتساب بدل بـ ( 50 ) خمسين ريالاً لليوم الواحد ، وإذا كان رئيس القسم مشرف فترة فيسقط حقه بالبدل .
3. يكون إشراف الفترات بتكليف من الإدارة والمبلغ المرصود له يسمى بدل إشراف فترة ، ويتوقف بتعيين مشرف آخر .
4. جدول المكافآت المقترحة :

م	المستوى	نسبة الزيادة	المكافأة	ملاحظة
1	مرشد	حسب العقد	100 ريال	أجرة اليوم الواحد باحترساب 3 ساعات كحد أقصى
2	مرشد أول	10 %	110 ريال	
3	مستشار	20 %	120 ريال	
4	مستشار أول	35 %	135 ريال	
5	كبير مستشارين	50 %	150 ريال	

\* خاص بجمعية المودة ، ولكل جهة تحديد أجر ساعة العمل وفق ما تراه .

## الملاحق

### أولاً : استمارات تقييم الأداء

- 1- نموذج تقييم الأداء في ورشة العمل .
- 2- نموذج تقييم الأداء في مؤتمر الحالة .
- 3- نموذج استفتاء الحاجة للسلم الوظيفي .
- 4- استمارة تقييم الأداء الوظيفي لمنسوبي قسم جاتف الإرشاد الأسري .
- 5- نموذج تقييم الأداء الوظيفي .
- 6- نموذج قرار الترقية .
- 7- نموذج شهادة عضوية

### ثانياً : استمارات ورشة العمل

- 1- استمارة تقرير ورش العمل
- 2- استمارة تقرير مؤتمر حالة

## أولاً : استمارات تقويم الأداء

### نموذج تقويم الأداء في ورش العمل

#### استمارة تقييم ورش العمل

التاريخ : .....

اليوم : .....

\* الزمن : ( 1:30 – 3 ) ساعات

الاسم	الدرجة الحالية	سنوات الخدمة

المعايير	مستوى الأداء					ملاحظات
	1	2	3	4	5	
1						وضوح عنوان ورشة العمل .
2						وضوح أهداف ورشة العمل .
3						ملانمة الأهداف لعنوان ورشة العمل .
4						ملانمة أهداف ورشة العمل لأهداف المنشأة .
5						ملانمة ورشة العمل لحاجة المنشأة .
ثانياً: الترتيبات الفنية						
6						ملانمة زمن ورشة العمل لموضوعها .
7						ملانمة عدد الجلسات اليومية لمحاور الورشة
8						ملانمة زمن الجلسة مع محاورها .
9						التسلسل المنطقي لمحاور لكل جلسة من جلسات ورشة العمل .
10						التسلسل المنطقي لجلسات ورشة العمل
ثالثاً : إدارة الجلسات						
11						وضوح أهداف كل جلسة ومدى ارتباطها بالجلسات السابقة واللاحقة .
12						ضبط وقت الجلسات وتنظيم المداخلات .
13						وضوح دور المشاركين وتنفيذهم للأنشطة .
14						تذليل العقبات والمشاكل التي تعترض سير الجلسات .
15						إدارة الحوار بين المجموعات بما يخدم موضوع الجلسة .
رابعاً : المهارات الذاتية والمعرفية						
16						وضوح الصوت ، ومناسبته للموقف .
17						الخلفية العلمية حول موضوع ورشة العمل .
18						القدرة على تبسيط محاور ومفاهيم ورشة العمل .
19						القدرة على إيصال المفاهيم والحقائق العلمية .
20						تقبل وجهات النظر .

المفتاح : ( 1 ) ضعيف ( 2 ) مقبول ( 3 ) جيد ( 4 ) جيد جداً ( 5 ) ممتاز

اسم المعد / .....

وظيفته / .....

التوقيع / .....

## نموذج تقويم الأداء في مؤتمر الحالة

اليوم : ..... التاريخ : .....

\* الزمن : ( 1:30 – 3 ) ساعات

الاسم	الدرجة الحالية	سنوات الخدمة

مستوى الأداء					المعايير
1	2	3	4	ملاحظات	أولا : التنظيم
					1 مخاطبة المشاركين قبل موعد مؤتمر الحالة بوقت مناسب .
					2 توضيح موضوع وأهداف مؤتمر الحالة للمشاركين قبل موعد انعقاده بوقت كاف .
					3 تزويد المشاركين بمحاور مؤتمر الحالة قبل موعد انعقاده .
					4 الالتزام بالتهوية والإضاءة والتكييف المناسبة في قاعة التدريب .
					5 توفير الكتيبات / المذكرات التي سيجري توزيعها أثناء مؤتمر الحالة .
					6 تحديد الجدول الزمني لمؤتمر الحالة .
					ثانياً : إدارة مؤتمر الحالة
					7 الالتزام بالجدول الزمني لمؤتمر الحالة .
					8 ترتيب أدوار المشاركين بمؤتمر الحالة .
					9 إدارة الحوار بحيادية وفاعلية .
					10 إعطاء المشاركين الوقت الكافي لعرض آرائهم .
					11 قيادة فريق العمل نحو الأهداف .
					12 تعزيز الالتزام بمحاور موضوع الحالة .
					13 تقبل وجهات النظر المختلفة .
					14 التعامل الإيجابي مع المواقف الطارئة .
					15 تحقيق أهداف مؤتمر الحالة .
					ثالثاً : المهنية في عرض الحالة
					16 افتتاح المستشار لمؤتمر الحالة بشرح أهدافه وتقديم ملخص جيد عن الحالة .
					17 عناية المستشار بعدم التأثير على آراء المشاركين خلال عرض أهدافه .
					18 الالتزام بأخلاقيات الإرشاد الأسري والاجتماعي الخاصة بأسرار العميل .
					19 تقديم معلومات دقيقة ذات صلة مباشرة بالحالة .
					20 التقريب بين وجهات النظر المختلفة بما يخدم الحالة .
					21 تبسيط المفاهيم وتوضيح الأفكار بحيادية .
					رابعاً : الخلفية العلمية
					22 امتلاك المعرفة العلمية فيما يتعلق بالحالة .
					23 تقديم مبررات علمية مقنعة لمناسبة طرح الحالة في المؤتمر .
					24 إطلاع المشاركين على الدراسات الحديثة المرتبطة بالحالة .
					25 تفعيل استخدام النماذج الإرشادية .

المفتاح : ( 1 ) مقبول ( 2 ) جيد ( 3 ) جيد جداً ( 4 ) ممتاز

اسم المعد / ..... وظيفته / ..... التوقيع / .....

## استمارة تقييم الأداء الوظيفي

الاسم : ..... اليوم : التاريخ : / / 14 هـ

م	المحور	مؤشر الأداء	أ	ب	ج
1	المهارات	ينصت جيداً للمسترشد عند عرض مشكلته .	4	4	4
		يُساعد المسترشد على التنفيس والاسترخاء	4	4	4
		يختار الوقت المناسب لتوجيه التساؤلات	4	4	4
		يُعزز ثقة المسترشد بنفسه ليُعبر عن مشكلته دون تردد	4	4	4
		يُساعد المسترشد على تنظيم أفكاره بطريقة سليمة وواقعية .	4	4	4
		يُساعد المسترشد على تعديل الجوانب السلبية في سلوكه ، دون التركيز عليها.	4	4	4
2	تقدير المسؤولية	إنجاز كل ما يوكل له من مهام في مواعيدها المحددة	4	4	4
		الالتزام بتنفيذ لوائح الجمعية	4	4	4
		الالتزام بالميثاق الأخلاقي لعمل المرشد الأسري	4	4	4
3	الاهتمام بالنمو المعرفي	الالتحاق بالدورات التدريبية في مجال تخصصه	4	4	4
		حضور الندوات والمؤتمرات وورش العمل ذات العلاقة بمجال تخصصه .	4	4	4
4	الإنجاز المهني	إعداد النشرات والمقالات العلمية في مجال تخصصه	5	5	4
		إعداد أوراق العمل وتنفيذها	5	5	4
		المشاركة في تقديم الاستشارات الإلكترونية	6	5	4
		إقامة الدورات التدريبية في مجال الإرشاد الأسري	5	5	4
		إعداد الحفائز التدريبية	5	5	4
5	الجوانب الفنية	استقبال وإدارة الاتصال بفاعلية	7	4	4
		تحديد المشكلة بدقة	7	4	4
		تحليل المشكلة إلى عناصرها الأساسية ( أسبابها – العوامل المؤثرة )	6	4	4
		اتباع الأسلوب العلمي في طرح الأسئلة الاستيضاحية .	6	4	4
		تطبيق المنهج العلمي المناسب للتعامل مع المشكلة	6	4	4
		تقديم ملخص للمشكلة وأساليب التعامل معها للمسترشد .	6	4	4
6	التعامل مع البرنامج	تدوين البيانات الأولية كاملة للمسترشد	4	4	4
		وصف المشكلة بأسلوب منهجي	4	4	4
		وصف مراحل التعامل مع المشكلة بأسلوب منهجي .	4	4	4
		الدرجة المستحقة من ( 100 )			
		إيجابية تميز بها منسوب القسم لم ترد في مؤشرات الأداء			
		ملاحظات يجب مراعاتها			
		رأي معد التقرير			
		اسم معد التقرير			
		رأي معتمد التقرير			
		اسم معتمد التقرير			
		توقيعه			
		وظيفته			

( ج ) : كبير مستشارين

( ب ) : مستشار + مستشار أول

( أ ) : المرشد + مرشد أول

استمارة تقييم ملف الإنجاز

الاسم	الدرجة الوظيفية الحالية	سنوات الخدمة	درجة الأداء الوظيفي للعام ..... 14هـ

اليوم : ..... تاريخ التقييم : .....

م	التصنيفات	العناصر	الدرجة		
			1	2	3
1	الفهرسة	صفحة تتضمن تصنيف ملف الإنجاز إلى أقسام			
2	السيرة الذاتية	البيانات الأولية ( الاسم ، الجنسية ، رقم الهوية ، مكان وتاريخ الميلاد ، الحالة الاجتماعية ، عدد الأبناء ، المهنة ) المؤهلات العلمية عناوين التواصل الخبرات الوظيفية والشخصية بيان بالمشاركات ( ورش العمل ، ندوات ، محاضرات ، ..... ) بيان بالدورات التدريبية .			
3	الرؤية	يتم خلالها توضيح الرؤية التي ينطلق منها الموظف لأداء مهامه واجباته . الرسالة التي يخاطب بها الموظف نفسه لأداء مهامه واجباته . الأهداف العامة والتفصيلية			
4	التوثيق	توثيق أعماله وإنجازاته ( الدورات التدريبية ، ورش العمل ، الندوات ، المحاضرات ، الإنتاج الفكري ، ... )			

الرأي النهائي :

ترى لجنة تقييم أعمال منسوبي قسم هاتف الاستشارات الأسرية ووفقاً للصلاحيات الممنوحة لها أنه وبعد الإطلاع على ملف منسوب قسم هاتف الاستشارات الأسرية الموضحة بياناته أعلاه قد حقق درجة ..... من ثلاثة وثلاثين درجة .

التوصية :

يرقى

يمنح فرصة لاستكمال الملف مدتها .....

لا يرقى

أعضاء لجنة التقييم

م	العضو	وظيفته	التوقيع
1			
2			
3			
4			
5			

## ثانياً : استمارات تقييم الأداء

### استمارة تقرير ورشة عمل

عدد الجلسات		عنوان ورشة العمل		
من يوم :..... الموافق : / / 14 هـ	الفترة			مدير الورشة
إلى يوم :..... الموافق : / / 14 هـ				
الأعضاء المشاركون	المقر	-5	-1	الأعضاء المشاركون
	الإشراف	-6	-2	
	الجهة الداعمة	-7	-3	
	الفئة المستهدفة	-8	-4	
المحاور		أهداف ورشة العمل		
	-1		-1	
	-2		-2	
	-3		-3	
	-4		-4	
ملخص الورشة :				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
التوصيات المشاركون		ملخص النتائج التي توصل لها المشاركون		
	1			1
	2			2
	3			3
	4			4



استمارة تقرير مؤتمر حالة

عدد الجلسات		المشكلة		رقم الحالة
من يوم :..... الموافق : / / 14 هـ		الفترة		المشرف على الحالة
إلى يوم :..... الموافق : / / 14 هـ				
العمر	البيانات الأولية	الحالة الاجتماعية	الجنسية	العمر
البلد		المؤهل	المدينة	البلد
تشخيص المشكلة				
التخصص				الأسباب الذاتية للمشكلة
العضو		الأعضاء المشاركين		
1				
2				
3				
4				
المحاور		أسباب المشكلة المتعلقة بالبيئة المحيطة		
على المستوى البيئي		على المستوى الذاتي		الخطة العلاجية



## المراجع العلمية

- الدعدي ، عادل شاهر ( 1431 ) : التحديات التي تواجه الأسرة المسلمة في المؤتمرات الدولية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى
- الزعبي ، أحمد محمد ( 2003 ) : التوجيه والإرشاد النفسي ، دمشق ، دار الفكر
- العزة ، سعيد حُسنِي ( 2000 ) : الإرشاد الأسري ، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع
- باترك ، قسطنطينو ( 2004 ) : ملف الإنجاز المهني ، مصر ، دار الكتاب الجامعي
- حسنين ، حسين محمد ( 2002 ) : تخطيط وإدارة ورش العمل ، عمان ، دار مجدلاوي
- جمال الدين ، محمد المرسي ( 2003 ) : الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين ، مصر ، الدار الجامعية
- زهران ، حامد عبد السلام ( 2002 ) : التوجيه والإرشاد النفسي ، ط 3 ، القاهرة ، عالم الكتب
- الشلبي ، ياسر ، حقيبة دورة المستشار الإلكتروني ، جمعية المودة للإصلاح الاجتماعي
- علوي عطرجي ، حقيبة دورة إعداد المدربين ، مكتب التربية والتعليم شرق جدة
- آل درعان ، علي ، الشلبي ، ياسر الميثاق الأخلاقي والمهني للمصلح والمرشد الأسري ، قسم الدراسات والتطوير بجمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي بمحافظة جدة .
- قاعدة البيانات بجمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي بمحافظة جدة .

## **مواقع على الشبكة العنكبوتية**

1- [www.alzwaj.org](http://www.alzwaj.org)

2- [www.sciemaths.com](http://www.sciemaths.com)

3- [www.pdfactory.com](http://www.pdfactory.com)

## الفهرس

الصفحة	المحتوى
3	مقدمة
7 – 6	الفصل الأول : أهمية وأهداف دليل التنظيم الإداري والمالي بقسم هاتف الإرشاد الأسري
6	1- أهمية مشروع دليل التنظيم الإداري والمالي بقسم هاتف الإرشاد الأسري
6	2- أهداف مشروع دليل التنظيم الإداري والمالي بقسم هاتف الإرشاد الأسري
7	3- مصطلحات المشروع
11- 9	الفصل الثاني : لمحة حول الإرشاد الهاتفي
9	1- التعريف بالإرشاد الهاتفي
9	2- مميزات الإرشاد الهاتفي
9	3- سلبيات الإرشاد الهاتفي
10	4- أهداف الإرشاد الأسري
10	5- أهداف قسم الإرشاد الأسري
11	6- دور المرشد الأسري
11	7- واجبات المرشد الأسري
18 – 13	الفصل الثالث : المعايير المنظمة للعمل بقسم هاتف الإرشاد الأسري
13	1- معايير قبول المرشد الأسري
13	2- مستويات السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري
14	3- مصطلحات جدول السلم الوظيفي لمنسوبي قسم هاتف الإرشاد الأسري
15	4- مهام رئيس قسم هاتف الإرشاد الأسري
15	5- مهام مشرف الفترة بقسم هاتف الإرشاد الأسري
15	6- مهام المرشد الأسري بقسم هاتف الإرشاد الأسري
16	7- جدول السلم الوظيفي بقسم هاتف الإرشاد الأسري
17	8- شروط الترقية بقسم هاتف الإرشاد الأسري
17	9- ملف الإنجاز
18	10- لجنة التقييم
18	11- التنظيم المالي بقسم هاتف الإرشاد الأسري
25 - 19	الملاحق
20	1- استمارات تقييم الأداء
24	2- استمارات تقرير ورش العمل و مؤتمر الحالة
27	المراجع
28	الفهرس