JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين للمديرين

4 – 8 يناير 2027

دار السلام

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين للمديرين

**المرجع:** 104027_2723 **التاريخ:** 4 – 8 يناير 2027 **المكان:** دار السلام **الرسوم:** GBP 5300

حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين للمديرين دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين ومسؤولي شؤون الموظفين ومناصري الرفاه الذين يساندون زملاءهم في الصعوبات الشخصية والمهنية، ويخرج منها كل مشارك بدليل الحوار الداعم والإحالة لنطاق عمله. فالضغوط والفقد وأعباء رعاية الأسرة والخلافات تصل اليوم إلى المدير قبل أي مختص بوقت طويل. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين للقادة الذين يريدون المساندة الصحيحة ومعرفة حدودها.

## لماذا تهم حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين الآن

تتشكل حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين اليوم بتأثير ثلاث فئات. فالموظفون يتوقعون مديرا يلاحظ الضيق ويستجيب بالرعاية لا بالعقوبة، وخدمات الدعم المتخصصة مثل برامج مساعدة الموظفين والصحة المهنية تعتمد على إحالة مدروسة في وقتها، والقيادة العليا تتحمل مخاطر قانونية وأخرى تمس السمعة عندما يساء التعامل مع إفصاح أو تنتهك السرية. والمنظمة التي تحسن هذه الحوارات تحافظ على موظفيها في العمل وتقصر فترات الغياب وتبني الثقة، أما التي تسيء إدارتها فتعرض الأفراد للأذى وتواجه التظلمات والتسرب الصامت. وتستند الدورة إلى مبادئ المساعدة المتمركزة حول الشخص وممارسة الإصغاء الفعال وحدود أخلاقية واضحة للمساعدين غير المتخصصين.

## المستفيدون من حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين

- قادة الخطوط الأمامية الذين يكونون أول من يخبره الموظف بصعوبة شخصية أو مهنية
- مسؤولو شؤون الموظفين الذين يتعاملون مع الإفصاحات وحوارات الغياب واجتماعات العودة إلى العمل
- مناصرو الرفاه والداعمون من الأقران الذين يقدمون الإصغاء داخل إداراتهم
- المشرفون في بيئات المناوبات والميدان وخدمة العملاء حيث يظهر الضيق فجأة
- مستشارو الرعاية وعلاقات الموظفين الذين يقررون متى تحتاج الحالة إلى مختص

وتستفيد شبكة الرفاه أو شؤون الموظفين استفادة أكبر عندما يحضر عدد من أعضائها معا، إذ يعودون بنهج موحد في الإصغاء وتدوين السجلات ومسارات الإحالة.

## قدرات حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين

يتدرب المشاركون على حوارات المساعدة حتى يصبح الإصغاء والبنية والحدود عادات ثابتة تحت الضغط العاطفي.

- تطبيق الإصغاء الفعال والانعكاس والتلخيص في إفصاح صعب — لخدمة الموظف الذي يحتاج أن يسمع
- بناء حوار المساعدة من الافتتاح حتى الخطوة التالية المتفق عليها — لتحديد الدعم المقدم
- تقييم علامات الضيق والخطر التي تستدعي تصرفا عاجلا — لتوجيه قرارات التصعيد وواجب الرعاية
- تحديد الحدود الشخصية وحدود الدور للمساعد غير المتخصص — لحماية المساعد والموظف معا
- الموازنة بين السرية ومتطلبات السلامة والواجبات القانونية — لخدمة تدوين منصف يمكن الدفاع عنه
- بناء مسارات الإحالة إلى الخدمات المتخصصة — لخدمة الموظفين والصحة المهنية وبرامج المساعدة

## مصطلحات حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين الأساسية

- الإصغاء الفعال — منح الانتباه الكامل وعكس المشاعر والمعاني والتحقق من الفهم قبل تقديم أي رد أو نصيحة.
- مهارات الإرشاد — أساليب مساعدة يستخدمها غير المتخصصين لمساندة شخص ما، وتختلف عن العلاج الذي يقدمه مرشد مؤهل.
- الإفصاح — اللحظة التي يشارك فيها الموظف معلومات شخصية أو صحية أو حساسة، وتحدد ما يجب على المستمع فعله بعدها.
- الحد — قيد واضح على دور المساعد ووقته ومدى انخراطه يجعل الدعم آمنا وقابلا للاستمرار.
- السرية المحدودة — اتفاق على حفظ المعلومات إلا حين تفرض السلامة أو واجب قانوني مشاركتها.
- التوجيه والإحالة — إرشاد الموظف إلى مساعدة متخصصة، إما بتزويده بالمعلومات أو بتقديمه بنفسك إلى الجهة المختصة.

## حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين يوما بيوم

### اليوم 1: دور المساعد داخل المنظمة

- الفرق بين المساعدة والإرشاد والعلاج — أين ينتهي دور المدير
- خريطة صعوبات الموظفين الشائعة — الضغوط والفقد وأعباء الرعاية والخلافات
- توقعات واجب الرعاية — ما تدين به المنظمة للموظف المتعثر
- قائمة الوعي الذاتي للمساعد — القيم والمحفزات التي تلون الاستجابة
- خريطة خدمات الدعم — برامج المساعدة والصحة المهنية والعون المجتمعي

## اليوم 2: الإصغاء الذي يساعد

- مهارات الحضور ولغة الجسد — إظهار الانتباه الكامل والأمان
- عكس المشاعر وإعادة الصياغة — إشعار الموظف بأنه مفهوم
- العبارات المفتوحة والاستيضاحية — الاستكشاف دون استجواب أو توجيه
- أساليب التلخيص — تركيز الحديث المتشعب أو المشحون بالعاطفة
- قائمة عوائق الإصغاء — النصح المتسرع والإنقاذ والطمأنة المبكرة

## اليوم 3: بناء حوارات المساعدة

- بنية حوار المساعدة ذات المراحل الثلاث — الاستكشاف والفهم والاتفاق على الإجراء
- عبارات الافتتاح والتعاقد — تحديد الوقت والغرض وحدود السرية
- التعامل مع الانفعال الشديد — البكاء والغضب والصمت أثناء الحوار
- توليد الخيارات مع الموظف — مساعدته على اختيار خطوته التالية بنفسه
- حوارات الدعم عن بعد والقصيرة — التكيف مع الهاتف والفيديو واللقاءات العابرة

## اليوم 4: الحدود والسرية والخطر

- اتفاق حدود الدور — الحد من الاعتمادية والانخراط الزائد
- شجرة قرار السرية — متى يجب مشاركة المعلومات ومع من
- علامات الخطر والضيق — تمييز المواقف التي تحتاج مساعدة عاجلة
- نموذج سجل حوار الدعم — ملاحظات واقعية ومختصرة ومحفوظة بأمان
- خطة رفاه المساعد والإشراف عليه — الوقاية من إجهاد التعاطف لدى الداعمين

## اليوم 5: ممارسة الدعم والإحالة

- رسم مسار الإحالة — مطابقة الاحتياجات مع الخدمات المتخصصة المتاحة
- حوار الإحالة المساندة — تقديم المساعدة المتخصصة دون أن يشعر الموظف بالرفض
- جولات تطبيق مهارات الإصغاء تحت الملاحظة — تغذية راجعة من الزملاء المراقبين
- تمثيل حالات بتطبيق الحدود والسرية — سيناريوهات إفصاح معقدة
- دليل الحوار الداعم والإحالة — العبارات والمسارات والسجلات والحدود

## تطبيق حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين بعد الدورة

- رسم مسار الإحالة لإدارتك مع تأكيد جهات الاتصال المسماة لبرامج المساعدة والصحة المهنية والحالات العاجلة.
- إجراء حواري متابعة باستخدام البنية ذات المراحل الثلاث، ثم مقارنة ملاحظات السجل بالنموذج المعتمد.

## أسئلة حول حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين

### ما حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين ولماذا تهم الآن؟

حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين هي أساليب الإصغاء والمساعدة التي يستخدمها غير المتخصصين لمساندة الزملاء، مع حسن تقدير متى تنقل الحالة إلى مختص. وتهم الآن لأن الضيق يصل غالبا إلى المدير أولا، والحوار الجيد يحافظ على سلامة الموظف واستمراره في العمل.

### من الأدوار الأكثر استفادة من حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين؟

يستفيد المديرون ومسؤولو شؤون الموظفين ومناصرو الرفاه أكثر من غيرهم من حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين. ويستفيد كذلك مشرفو المناوبات وخدمة العملاء ومستشارو الرعاية، لأنهم يواجهون الإفصاحات دون إنذار مسبق.

### كيف تختلف حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين عن مؤهل الإرشاد المتخصص؟

حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين تعد المساعدين لا المعالجين. فالمؤهل المتخصص يدرب المرشدين على علاج العملاء على مدى طويل، أما هذه الدورة فتعلمك الإصغاء والمساندة وحفظ الحدود والإحالة، فتصل المساعدة المتخصصة أسرع وتبقى ضمن دورك.

### ماذا يعود به المشاركون من حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين؟

تعود بدليل للدعم والإحالة خاص بنطاق عملك، يضم عبارات الافتتاح وموجهات الإصغاء وشجرة قرار السرية ونموذج السجل ومسارات الإحالة المرسومة، جاهزا لمشاركته مع زملائك المديرين والمناصرين.

### حوارات الإرشاد المهني والإحالة إلى المختصين: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل الحوار الداعم والإحالة كل مشارك مرجعا جاهزا للإفصاح الصعب التالي. واستخدامه الأول هو تقرير ما إذا كان الأمر يمكن دعمه محليا أو يحتاج إلى إحالة متخصصة. ويتشاركه المديرون ومسؤولو شؤون الموظفين والمناصرون داخل الإدارة. وبعد أول استخدام تستحق أقسام الحدود ورفاه المساعد العودة إليها، فهي أسهل ما يهمل.