



دليل المتدرب

دليل المساندة النفسية
الأولية وتعزيز جودة الحياة
في البيئة الطلابية الجامعية

مرجع استرشادي لأعضاء هيئة التدريس
والمرشدين الأكاديميين ومنسوبي الكليات



يونيو 2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

برنامج مُعِين

(لتطوير قدرات
المساندة النفسية)

مُعِين مبادرة مقدمة بالتعاون بين مركز تطوير الجامعي بجامعة الملك عبدالعزيز وكلية الآداب والعلوم الإنسانية تهدف لإعداد كوادِر مؤهلة لتقديم الدعم والمساندة النفسية لأفراد المجتمع الجامعي من الطلاب والمنسويين عبر تسليط الضوء على أبرز حالات التعثر والمشكلات النفسية، وذلك عبر توفير آليات دعم نفسي أولي تركز على مهارات التعامل مع الضغوط النفسية والتحديات الحياتية المختلفة.

يسعى البرنامج لتقديم إستراتيجيات فعالة للتكيف مع التحديات مما يساهم في تحسين جودة الحياة الأكاديمية والإدارية، وخلق بيئة جامعية داعمة تعزز الإنتاجية والرفاه النفسي.

مقدمة

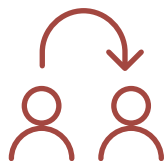
تشهد البيئة الطلابية الجامعية تحديات متزايدة تتصل بالتكيف الأكاديمي، وإدارة الضغوط، وتنظيم المتطلبات، والشعور بالانتماء، والقدرة على طلب المساندة في الوقت المناسب. وفي هذا السياق، قد يكون عضو هيئة التدريس أو المرشد الأكاديمي أول من يلحظ تغيرًا دالًا في أداء الطالب أو تواصله أو حضوره، وقد يكون كذلك أول من يتلقى منه إشارة مباشرة أو غير مباشرة إلى وجود صعوبة تحتاج إلى تعامل مهني متزن.

يأتي هذا الدليل بوصفه مرجعًا إرشاديًا مختصرًا يهدف إلى دعم منسوبي الكليات في تقديم **مساندة أولية** منضبطة، تساعد على حسن الملاحظة، وجودة التواصل، وتقدير الحاجة إلى الإحالة، بما يعزز **جودة الحياة الطلابية** داخل الجامعة. ولا يقدم هذا الدليل تشخيصًا أو علاجًا، بل يضع إطارًا عمليًا للتعامل مع المواقف الشائعة، ويحدد متى تصبح الإحالة إلى **الجهة المختصة** ضرورة مهنية .

يساعدك هذا الدليل على:

الملاحظة المبكرة، والتواصل الداعم، والتقدير الأولي، والإحالة، وحماية حدود الدور.

مسار المساندة الأولية



أُحيل
عند الحاجة

أوجّه

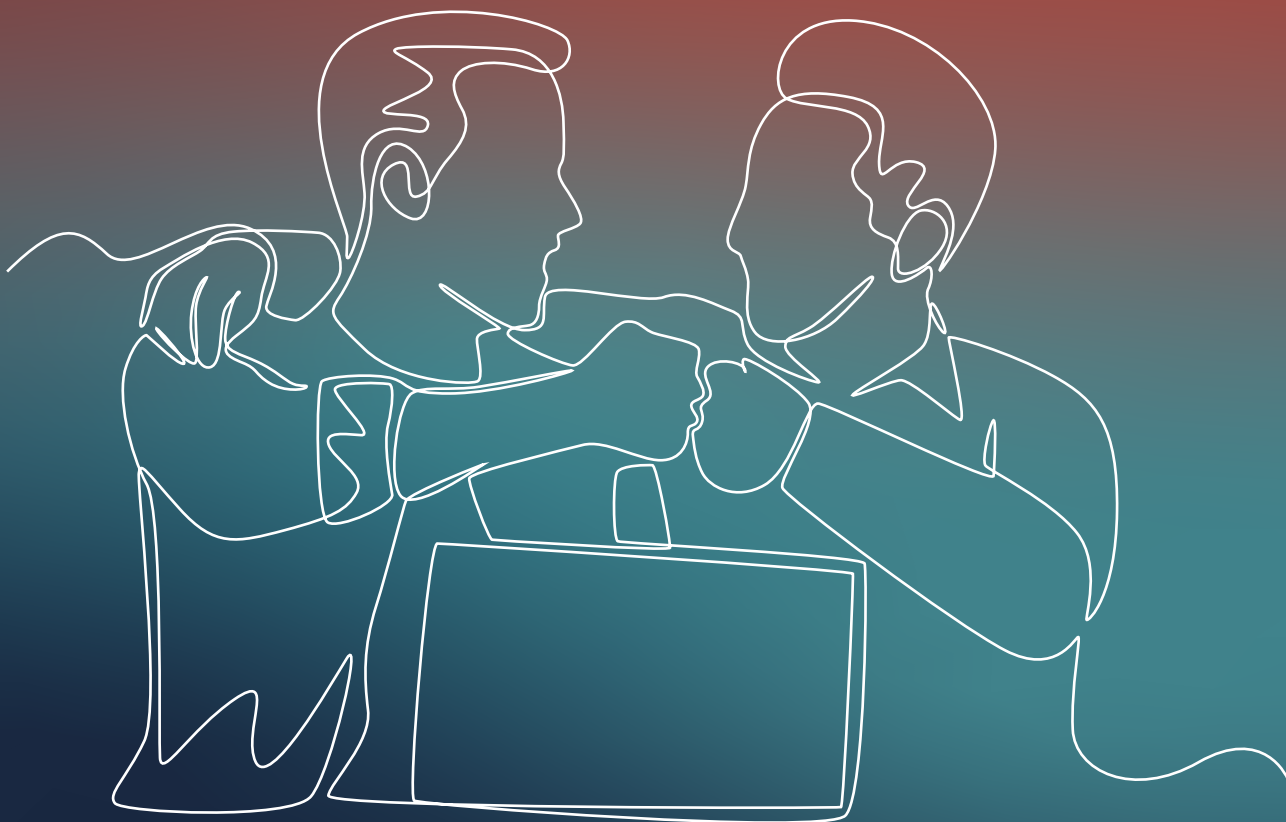
أستمع

ألاحظ

هدف الدليل والفئة المستهدفة:

يهدف هذا الدليل إلى تمكين منسوبي الكليات من التعامل الأولي مع التحديات الطلابية الشائعة بطريقة مهنية، واضحة، وأمنة، تراعي حدود الدور الأكاديمي والإرشادي، وتدعم بناء بيئة جامعية أكثر احتواءً واتزانًا. كما يوضح المبادئ الأساسية للتواصل الداعم، ومؤشرات الحاجة إلى الإحالة، وآليات التصرف في المواقف التي تتطلب تدخلًا مؤسسيًا مُنظَّمًا.

ويخاطب هذا الدليل أعضاء هيئة التدريس، والمرشدين الأكاديميين، وكل من يتعامل مباشرة مع الطلبة داخل الكلية. أما ما يتجاوز ذلك من تشخيص أو علاج أو إدارة متخصصة للحالات، فيبقى ضمن اختصاص **الجهة المختصة** وفق الأنظمة والإجراءات المعتمدة.



حدود الدور
المهني:

حدود الدور المهني:

تقوم فاعلية **المساندة الأولية** على وضوح الدور، لا على التوسع فيه. فالمطلوب من عضو هيئة التدريس أو المرشد الأكاديمي ليس تفسير الحالة أو معالجة أسبابها بقدر ما هو حسن الملاحظة، وبدء تواصل داعم، وتقدير الحاجة إلى **الإحالة** عند اللزوم. وكلما كانت حدود الدور المهني أكثر وضوحًا، كانت المساندة أكثر اتساقًا وأمانًا للطرفين.

خارج الدور المهني	ضمن الدور المهني
التشخيص	ملاحظة التغيرات ذات الدلالة
العلاج	الإنصات الأولي
التحقيق في التفاصيل الشخصية	التواصل باحترام ووضوح
الوعود غير المضمونة	تقديم توجيه مناسب ضمن حدود الصلاحية
تحمل الحالة بصورة فردية	المتابعة العامة عند الحاجة
تجاوز الأنظمة أو الصلاحيات	الإحالة وفق الإجراء المعتمد

حدود الدور المهني

✖

أحمر

لا أشخص



لا أعالج



لا أتصرف منفردًا في الخطر



!

أصفر

أستشير



أتابع



أنسق



✓

أخضر

ألاحظ



أستمع



أوجّه



مؤشرات تستدعي الانتباه

لا تعني كل صعوبة يمر بها الطالب وجود مشكلة كبيرة، غير أن بعض المؤشرات تستدعي الانتباه المبكر، خاصة حين تكون مفاجئة، أو متكررة، أو مؤثرة بوضوح في الأداء أو الحضور أو القدرة على التكيف. وتنبع أهمية هذه المرحلة من أنّ الملاحظة المبكرة قد تمنع تفاقم التعثر، وتفتح بابًا لتدخل مؤسسي أنسب في الوقت المناسب.

ومن المؤشرات التي تستحق الملاحظة:

- تراجع ملحوظ في الحضور أو المشاركة.
- انخفاض غير معتاد في الأداء أو الالتزام.
- انسحاب واضح من التفاعل.
- انفعال مرتفع أو بكاء متكرر.
- رسائل تعكس ضيقًا شديدًا أو ارتباكًا واضحًا.
- صعوبة متكررة في الوفاء بالمتطلبات الأكاديمية.
- تغير ملحوظ في طريقة التواصل أو السلوك.

تنبيه:

لا يُبنى التقدير المهني على مؤشر منفرد بقدر ما يُبنى على تكراره، أو شدته، أو أثره الواضح.





بدء الحوار
مع الطالب

بدء الحوار مع الطالب

غالبًا ما تتحدد جودة الاستجابة الأولى بطريقة بدء الحوار. فالبداية المهنية لا تقوم على الاستجواب، ولا على الافتراض، بل على ملاحظة محددة وصياغة هادئة تتيح للطالب مساحة آمنة للكلام دون ضغط. والمقصود هنا ليس دفع الطالب إلى الإفصاح، وإنما فتح باب تواصل يحفظ كرامته، ويُشعره بإمكانية طلب المساندة دون خوف من الحكم أو الإحراج.

عند بدء الحوار:

- اختر وقتًا مناسبًا ومكانًا يحفظ الخصوصية.
- ابدأ بملاحظة سلوكية أو أكاديمية واضحة.
- استخدم لغة هادئة وغير متعالية.
- لا تضغط على الطالب للكشف.
- ركّز على ما يساعده الآن.

لست مضطرًا لذكر كل التفاصيل، لكن يمكننا التفكير فيما يفيدك الآن.

إذا كان هناك ما يؤثر فيك أكاديميًا، يمكن أن نبحث معًا عن الخطوة المناسبة.

لاحظت تغييرًا في حضورك أو تفاعلك خلال الفترة الأخيرة، وأردت أن أطمئن عليك.

نماذج
لعبارات
مناسبة:



كيف يبدأ الحوار الداعم؟



احترام
الخصوصية



سؤال مفتوح



نبرة هادئة

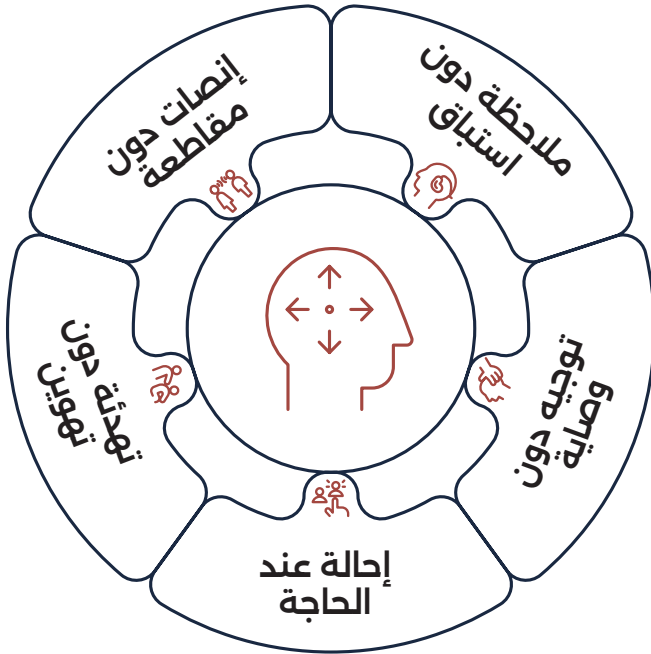


ملاحظة
واضحة

مبادئ المساندة الأولية

تعتمد **المساندة الأولية** على جملة من المبادئ البسيطة والواضحة: الملاحظة، والإنصات، والتهدئة، والتوجيه، ثم الإحالة عند الحاجة. وهي مبادئ لا تتطلب تخصصًا علاجيًا بقدر ما تتطلب حضورًا متزنًا، ولغة مهنية، وقدرة على تقدير حدود الدور. وقيمتها أنها تساعد على الاستجابة المبكرة بطريقة تحترم الطالب، وتخفف الإرباك، وتدعم انتقاله إلى الجهة الأنسب إذا استلزم الأمر.

مركزات المساندة الأولية





كيف أكون
في لحظة
المساندة؟

كيف أكون في لحظة المساندة؟

تعتمد جودة المساندة الأولية على طبيعة حضور المساندين بقدر اعتمادها على ما يقوله. فالمهارات الأساسية، مثل الإنصات وإعادة الصياغة، لا تُمارس بوصفها تقنيات منفصلة، بل بوصفها تعبيرًا عن حضور مهني متزن..

ومن أهم ملامح هذا الحضور:

الإنصات الفعّال: الاستماع دون مقاطعة، مع إظهار الانتباه من خلال نبذة الصوت ولغة الجسد.

إعادة الصياغة: عكس ما يقوله الطالب بطريقة تُظهر الفهم دون إضافة أو تفسير.

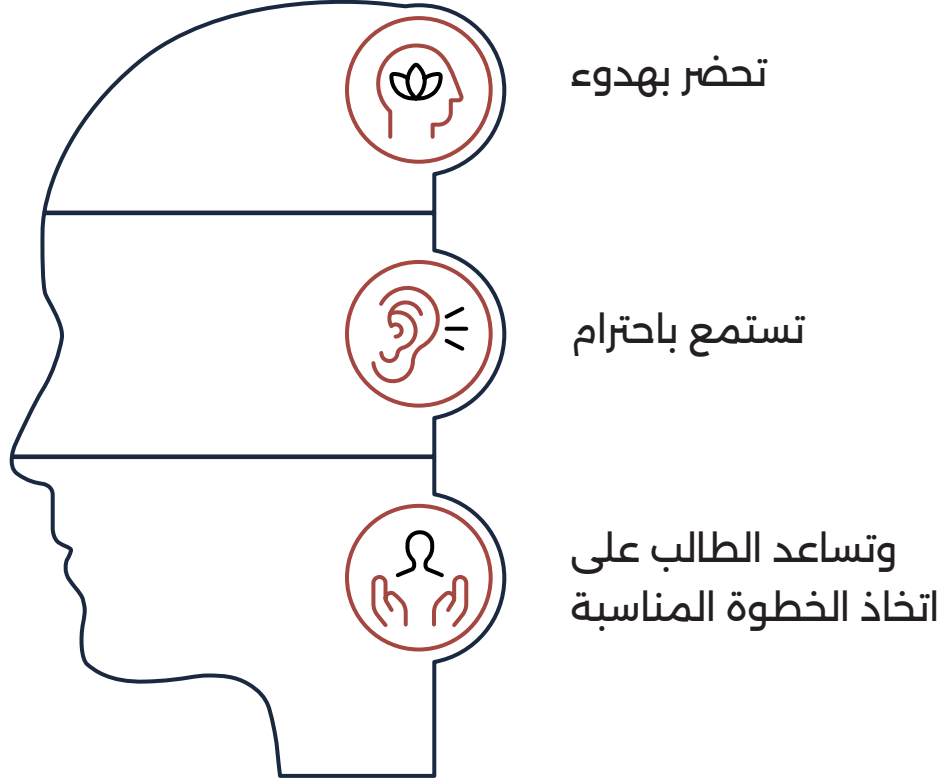
عكس المشاعر: تسمية ما يظهر من مشاعر بشكل بسيط وواضح.

التلخيص: جمع النقاط الأساسية لتوضيح الصورة.

كما يشمل الحضور المهني سلوكيات داعمة مثل:

- الحفاظ على تواصل بصري مناسب.
 - استخدام نبذة صوت هادئة.
 - تجنب الاستعجال في الرد أو الحل.
- ولا تهدف هذه المهارات إلى إدارة حوار علاجي، بل إلى خلق مساحة يشعر فيها الطالب بأنه مسموع ومفهوم.

في لحظة المساندة، لا يُطلب منك أن تحل المشكلة، بل أن



لا أعالج... بل أساند بحضورٍ متزنٍ وتوجيهٍ مناسب. ٧٧

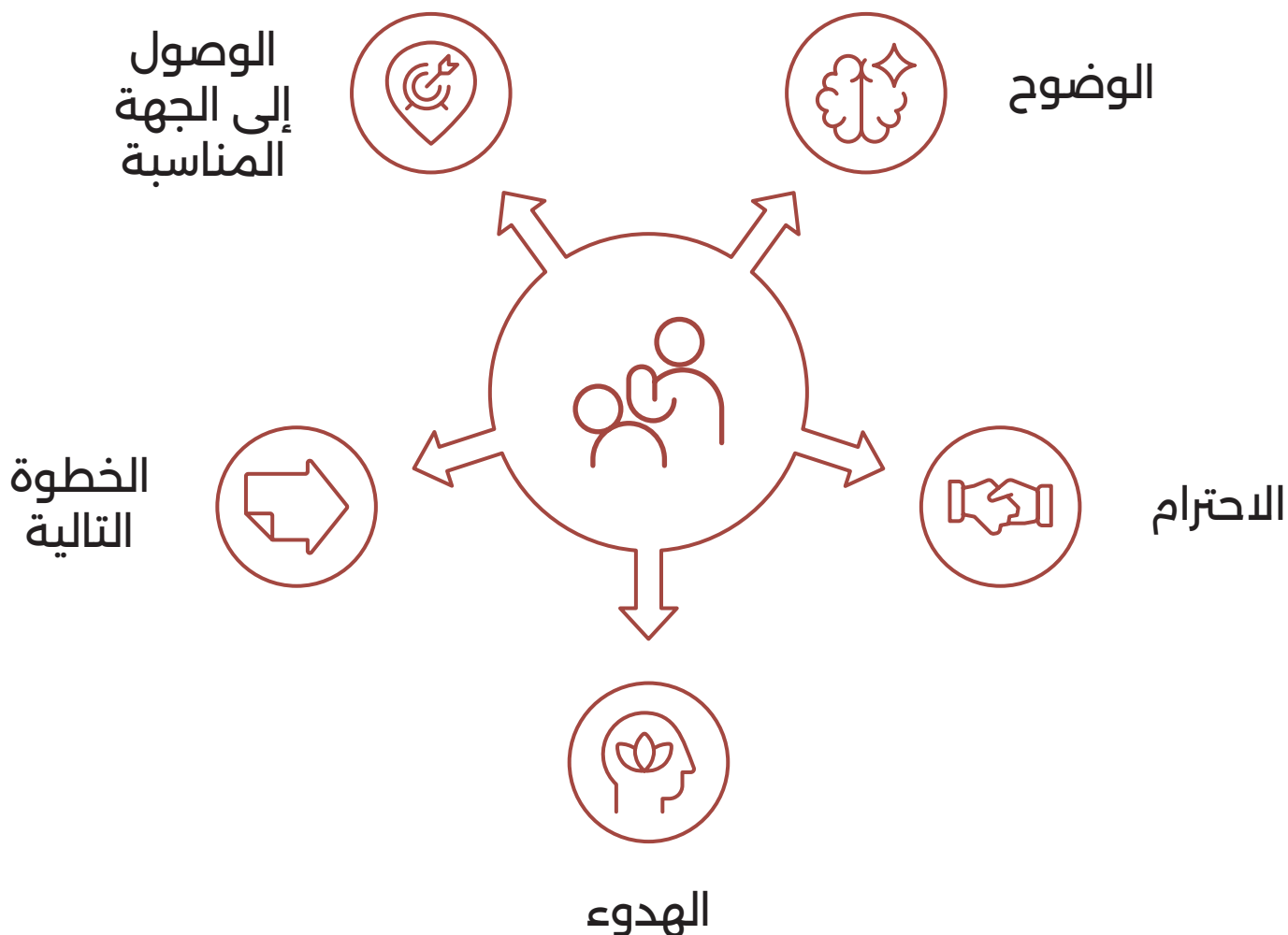
الممارسات الداعمة

تتجلى **الممارسات الداعمة** في القدرة على الحضور الهادئ، والإنصات دون مقاطعة، واستخدام لغة واضحة ومحترمة، ومساعدة الطالب على الانتقال من التشنت إلى خطوة محددة. فالتألم في لحظة الضغط لا يحتاج غالباً إلى كثرة النصائح، بقدر ما يحتاج إلى من يصغي إليه باحترام، ويعيد معه ترتيب الأولويات، ويوضح له ما الخيارات المتاحة داخل الجامعة.

ومن المؤشرات التي تستحق الملاحظة:

- الإنصات الفعّال.
- الاعتراف بصعوبة الموقف دون تهويل.
- الحفاظ على نبرة هادئة.
- توضيح الخيارات المتاحة.
- التركيز على الخطوة التالية.
- حفظ حدود الدور المهني.

ما الذي يدعم الطالب فعلاً؟



الممارسات غير الداعمة

ليست كل استجابة حسنة النية استجابة نافعة. فبعض العبارات الشائعة قد تُضعف أثر المساندة، لأنها تقلل من معاناة الطالب، أو تستبِق فهم حالته، أو تدفعه إلى الانغلاق. ومن ذلك: التهوين، أو الاستعجال في إعطاء الحلول، أو المقارنة بغيره من الطلبة، أو تفسير حالته أخلاقياً، أو إغراقه في الأسئلة التفصيلية التي لا تقتضيها طبيعة الدور.

من الممارسات غير الداعمة:

- التقليل من معاناة الطالب.
- إصدار أحكام سريعة.
- الإلحاح على التفاصيل.
- المقارنة بغيره.
- الاستعجال في الحلول.
- الوعد بما لا يمكن ضمانه.

البدائل اللغوية الداعمة

تُعد اللغة المهنية جزءًا أساسيًا من المساندة الأولية؛ إذ يمكن لعبارة واحدة أن تفتح المجال للحوار أو أن تغلقه. والبديل اللغوي الجيد هو الذي يجمع بين الاحترام، والوضوح، وعدم التسرع في الحكم. لذلك، ويُعدّ استبدال العبارات التضليلية أو القطعية بعبارات تُظهر التفهم وتُبقي المجال مفتوحًا من أهم مهارات التواصل الداعم.

بدائل مقترحة:

صيغات تُغلق الحوار

أنت تبالغ



كل الطلاب يمرون بهذا



لا تفكر كثيرًا



احكِ لي كل شيء



صيغات تدعم الحوار

يبدو أن هذا الأمر مرهق لك فعلًا



تختلف التجارب من طالب لآخر، والأهم كيف نتعامل معها



ما أكثر ما يضغط عليك الآن



خذ ما يناسبك من الحديث، وليس مطلوبًا أن تذكر كل التفاصيل



لا تقل

أنت تبالغ

كل الطلاب يمرون بهذا

لا تفكر كثيرًا

احكِ لي كل شيء

هذا أمر بسيط

فقط نظم وقتك

لا يوجد ما يدعو للقلق

أنا سأتولى الأمر بالكامل

يجب أن تكون أقوى من ذلك

هذا ليس موضوعًا يستحق كل هذا

وقل

يبدو أن هذا الأمر مرهق لك فعلاً

تختلف التجارب من طالب لآخر، والأهم كيف نتعامل معها

ما أكثر ما يضغط عليك الآن؟

خذ ما يناسبك من الحديث، وليس مطلوبًا أن تذكر كل التفاصيل

أفهم أن هذا الموقف قد يكون صعبًا عليك

يمكن أن نفكر معًا في خطوة عملية تساعدك الآن

من المهم أن نفهم ما الذي تحتاجه في هذه المرحلة

يمكنني مساعدتك في الوصول إلى الجهة أو الخطوة المناسبة

ليس من السهل دائمًا التعامل مع هذه الضغوط وحدك

يبدو أن لهذا الأمر أثرًا واضحًا عليك



متى تكون
الإحالة
ضرورية؟

متى تكون الإحالة ضرورية؟

تُصبح **الإحالة** ضرورية حين لا تعود **المساندة الأولية** كافية، أو حين تتجاوز الصعوبة حدود الدور الأكاديمي والإرشادي. ويشمل ذلك الحالات التي يتكرر فيها التعثر بصورة مؤثرة، أو تظهر فيها مؤشرات شدة واضحة، أو يطلب فيها الطالب دعمًا متخصصًا، أو يبدو أن استمراره الأكاديمي أو سلامته يتأثران على نحو يستدعي تدخلًا مؤسسيًا أكثر تخصصًا.

تكون الإحالة ضرورية عندما:

- تستمر المعاناة وتؤثر بوضوح في الأداء أو الحضور.
- تظهر مؤشرات شدة أو اضطراب واضح.
- يطلب الطالب دعمًا متخصصًا.
- تتجاوز المشكلة حدود الدور المهني.
- تتكرر الشكوى دون تحسن.
- تظهر مؤشرات مرتبطة بالسلامة.

الإحالة المهنية

ترتبط جودة الإحالة بطريقتها بقدر ارتباطها بضرورتها. فالإحالة المهنية لا تُقدّم بوصفها حكمًا على الطالب، بل بوصفها خيارًا داعمًا يتيح له الوصول إلى **الجهة المختصة**. ولهذا ينبغي أن تُشرح للطالب بلغة بسيطة، وأن يُبيّن له سببها بصورة مهنية غير تشخيصية، وأن يُوضح له ما الذي يمكن أن يتوقعه من الجهة التي سيحال إليها.

عند الإحالة:

- اشرح السبب بلغة هادئة وواضحة.
- ركز على الفائدة لا على الوصم.
- تجنب اللغة التشخيصية.
- انقل الحد الأدنى اللازم من المعلومات.
- التزم بالإجراءات المعتمدة.
- أبقِ المتابعة في حدود الدور.

نماذج لعبارات مناسبة:

- أرى أنّه من المناسب أن تحصل على دعم أكثر تخصصًا يفيدك في هذه المرحلة.
- توجد داخل الجامعة جهة مختصة يمكن أن تقدم لك مساندة أنسب.
- أستطيع أن أوضح لك الخطوة الأولى للوصول إلى الخدمة المناسبة.

مسار الإحالة



المواقف الشائعة في البيئة الطلابية الجامعية

تظهر كثير من التحديات الطلابية في صورة سلوك أكاديمي أو تواصل متوتر أو انسحاب أو اضطراب في الالتزام، لا في صورة طلب مباشر للمساندة. ومن هنا تأتي أهمية التعرف إلى المواقف الشائعة التي قد يواجهها عضو هيئة التدريس أو المرشد الأكاديمي، بحيث لا تكون الاستجابة ارتجالية، بل محكومة بمبادئ واضحة وممارسات متسقة.

من المواقف الشائعة:

- طالب متعثر ومنسحب.
- طالبة كثيرة الغياب وتبدو مرهقة.
- طالب يشتكي من ضغط شديد قبل الاختبارات.
- طالب يرسل رسائل انفعالية خارج أوقات العمل.
- طالب يطلب المساعدة لكنه لا يريد الإفصاح.
- طالب تبدو عليه مؤشرات قلق شديد.

أمثلة تطبيقية من المواقف الشائعة

الموقف الأول: طالب متعثر ومنسحب:

- **ما يساعد:** فتح حوار هادئ، وربط الحديث بالأثر الأكاديمي، واقتراح خطوة قريبة، والتقدير الأولي للحاجة إلى إحالة.
- **ما لا يساعد:** اللوم، وافترض الكسل، والإغراق بالنصائح، والإحراج أمام الآخرين.

الموقف الثاني: طالبة كثيرة الغياب وتبدو مرهقة:

- **ما يساعد:** السؤال بلطف، وربط الملاحظة بالأداء، وتوضيح الخيارات المتاحة، وتشجيعها على الوصول إلى الجهة المناسبة.
- **ما لا يساعد:** الإلحاح على السبب الشخصي، والتفسير السريع، والتعليق المخرج أمام الآخرين.

مواقف تطبيقية في البيئة الجامعية

وصف الموقف	الممارسات الداعمة	الممارسات غير الداعمة
اللوم المباشر، وافترض الكسل، وسؤاله أمام الآخرين، والضغط عليه لذكر التفاصيل	بدء حوار هادئ، والإشارة إلى التغير الملحوظ، وربط الحديث بالآثر الأكاديمي، وتوجيهه عند الحاجة	طالب بدأ يتغيب بشكل متكرر وانخفض تفاعله الأكاديمي
التقليل من معاناتها، والإلحاح على الأسباب الشخصية، وتفسير وضعها على أنه ضعف في الجدية، والتعليق أمام زميلات	الحديث معها بما يحفظ الخصوصية، واستخدام لغة هادئة، ومساعدتها على تحديد خطوة قريبة، وتعريفها بالخدمات المتاحة	طالبة تبدو مرهقة وكثيرة الغياب وتسلم التكاليف متأخرة
فتح تواصل غير منظم، ولعب دور المنقذ الشخصي، وتجاوز حدود الدور، وتجاهل الحاجة إلى الإحالة	الرد بلغة مهنية هادئة، وتوضيح حدود التواصل، وتوجيهه إلى القنوات المناسبة، والإحالة عند الحاجة	طالب يرسل رسائل انفعالية خارج أوقات العمل ويطلب استجابة فورية
التهوين من معاناته، وإغراقه بالتعليمات، ولومه على التأخر، وافترض أنه يحتاج فقط إلى انضباط	تهنئة الحديث، ومساعدته على ترتيب الأولويات، وتجزئة المطلوب، وتذكيره بالخدمات المساندة	طالب يعبر عن ضغط شديد قبل الاختبارات ويبدو غير قادر على ترتيب أولوياته



الضغط
الأكاديمي
وحدود التواصل

الضغط الأكاديمي وحدود التواصل

تتطلب المواقف المرتبطة بالضغط الأكاديمي أو الرسائل الانفعالية خارج أوقات العمل توازنًا دقيقًا بين دعم الطالب وحماية حدود الدور المهني. فالمطلوب ليس تجاهل احتياج الطالب، كما أنه ليس فتح قنوات تواصل غير منضبطة قد تضعف الحدود أو تُربك العلاقة المهنية..

في هذه المواقف:

- هذئي الموقف ولا تهوّن منه.
- ركّز على الأولوية الأقرب.
- وضح قنوات التواصل المعتمدة.
- لا تدخل في تواصل مفتوح غير منظم.
- حافظ على لغة مهنية ثابتة.
- وجه إلى الجهة المختصة عند الحاجة.

تنبيه:

الدعم لا يعني إلغاء الحدود.



الحالات العاجلة

تختلف **الحالات العاجلة** عن سائر المواقف في أنَّ الأولوية فيها تنتقل من الحوار إلى السلامة، ومن التقدير الفردي إلى الإجراء المؤسسي الفوري. ويشمل ذلك كل حالة يظهر فيها ما يثير القلق على سلامة الطالب أو الآخرين، أو يشي باضطراب شديد لا يحتمل التأجيل أو الاجتهاد الفردي.

في الحالات العاجلة:

- لا تترك الطالب وحده إذا وُجد خطر مباشر.
- لا تعد بسرية مطلقة.
- فعّل الإجراء المعتمد فورًا.
- أشعر الجهة المختصة مباشرة.
- وثّق الحد الأدنى اللازم.
- لا تتصرف منفردًا خارج الإجراء.

متى أُنصَعِد؟



تعزيز جودة الحياة الطلابية

لا تُختزل **جودة الحياة الطلابية** في غياب المشكلات، بل تتصل بوجود بيئة جامعية أكثر وضوحًا، وأمانًا، واحترامًا، وقدرة على دعم التكيف والانتماء. ومن ثم، فإن دور الكلية لا يقتصر على التعامل مع التعثر بعد ظهوره، بل يشمل أيضًا بناء ممارسات يومية تقلل الإرباك، وتحسن تجربة الطالب، وتيسر وصوله إلى المساندة في وقت مبكر.

تتعزز جودة الحياة الطلابية من خلال:

- وضوح المتطلبات الأكاديمية.
- احترام الطالب في التواصل اليومي.
- تشجيع طلب المساندة دون وصم.
- تقليل الغموض والإرباك غير الضروري.
- تسهيل الوصول إلى الخدمات المناسبة.
- دعم الانتماء والمسؤولية.



حماية
المسائِد من
الاستنزاف

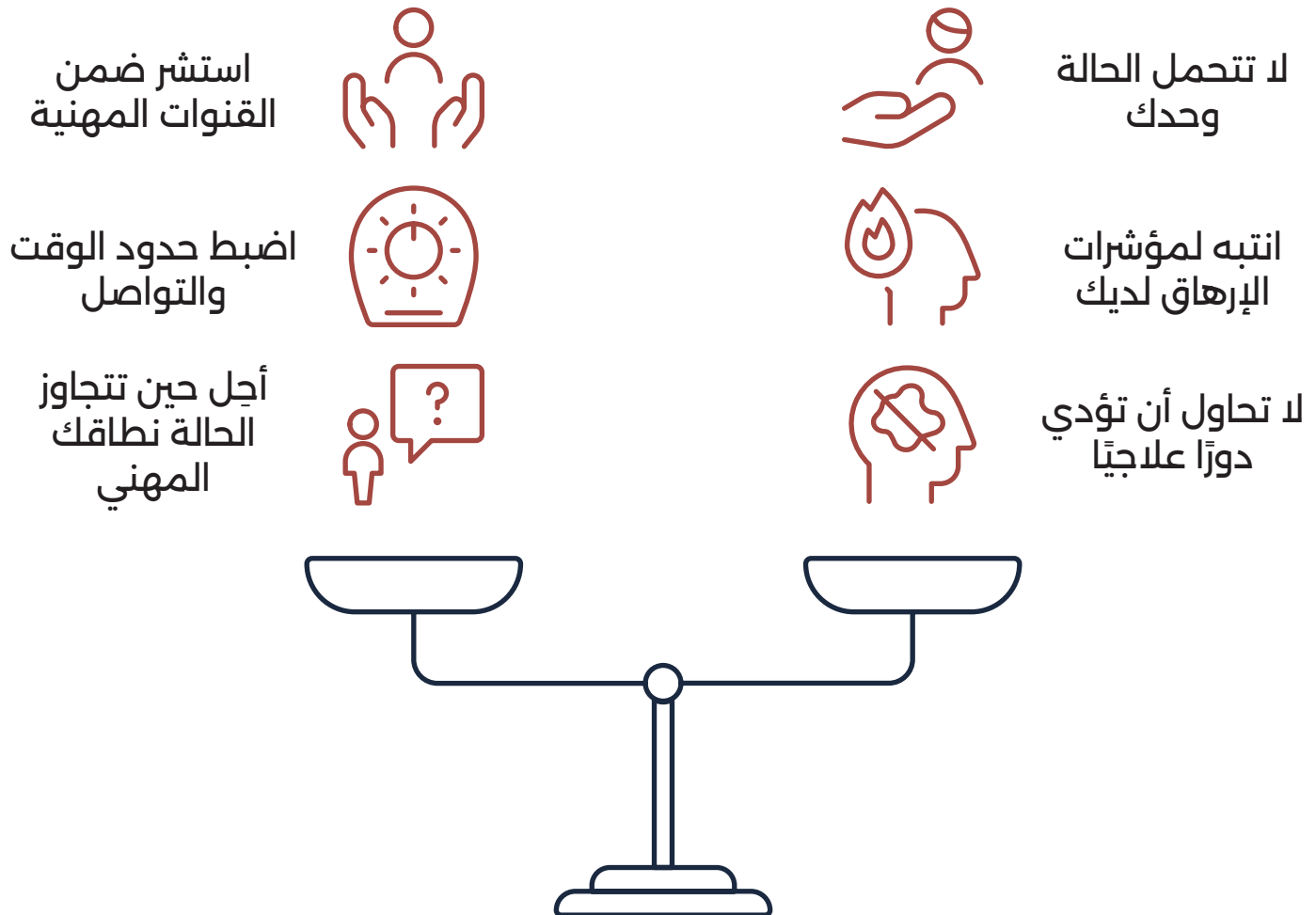
حماية المسايد من الاستنزاف

تقتضي الممارسة المهنية الرشيدة ألا يتحول دور عضو هيئة التدريس أو المرشد الأكاديمي إلى حمل شخصي مفتوح. فالمساندة الفاعلة لا تقوم على التورط الزائد، بل على وضوح الدور، ومعرفة حدود المسؤولية، والقدرة على التمييز بين ما يمكن دعمه داخل الكلية وما يستلزم الإحالة إلى الجهة المختصة.

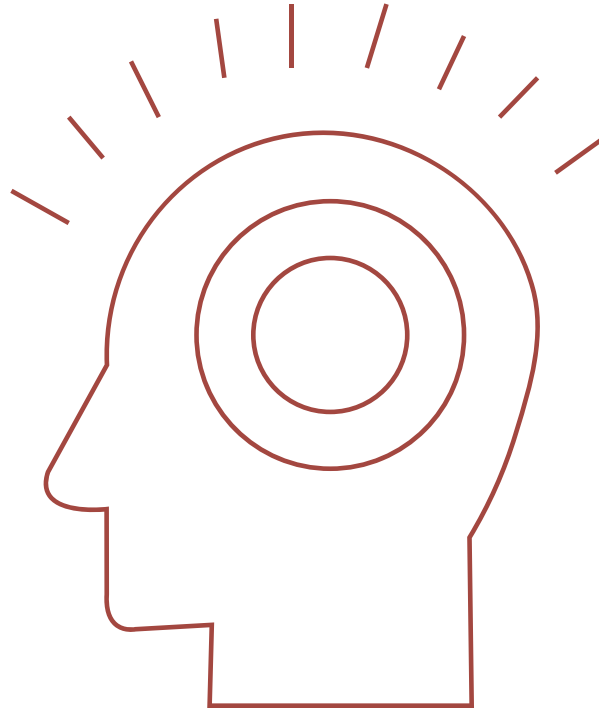
لحماية المسايد من الاستنزاف:

- وضوح المتطلبات الأكاديمية.
- احترام الطالب في التواصل اليومي.
- تشجيع طلب المساندة دون وصم.
- تقليل الغموض والإرباك غير الضروري.
- تسهيل الوصول إلى الخدمات المناسبة.
- دعم الانتماء والمسؤولية.

دعم الطالب / حماية الدور المهني



بيئة داعمة وحدود واضحة



كلما زاد وضوح البيئة ووضوح الدور، تحسّنت جودة المساندة

مجموعات الدعم بوصفها امتدادًا للمساندة النفسية الأولية

تُعدّ مجموعات الدعم إحدى صور التدخلات المبكرة ضمن إطار الدعم النفسي الاجتماعي الذي تهدف إلى تعزيز التكيف، وتقليل الشعور بالعزلة، ودعم الأفراد في مواجهة التحديات المشتركة. وتأتي هذه المجموعات بوصفها امتدادًا لمبادئ الإسعافات الأولية النفسية، التي تركز على الاستجابة الإنسانية الأولية من خلال الحضور، والإنصات، وتوفير الشعور بالأمان. فبينما تُعنى الإسعافات الأولية النفسية بالتعامل مع الموقف في لحظته، تتيح مجموعات الدعم مساحة أكثر استمرارية تساعد على المعالجة التدريجية للتجربة ضمن سياق جماعي داعم.

ما المقصود بمجموعات الدعم؟

مجموعات الدعم هي مساحات منظّمة يلتقي فيها أفراد يمرّون بتجارب أو ضغوط متقاربة، بهدف مشاركة الخبرات، والتعبير عن المشاعر، وتبادل طرق التكيف، في بيئة تقوم على الاحترام والسرية والمشاركة الطوعية. ولا تهدف هذه المجموعات إلى التشخيص أو العلاج، بل إلى تقديم دعم إنساني منظم يعزّز الشعور بالفهم والانتماء.

مجموعات الدعم بوصفها امتدادًا للمساندة النفسية الأولية

كيف تُدار مجموعات الدعم؟

غالبًا ما تُدار مجموعات الدعم من خلال مُيسّر يعمل على تنظيم الحوار والحفاظ على بيئة آمنة، دون أن يتدخل بوصفه معالجًا. ويشمل دور الميسّر:

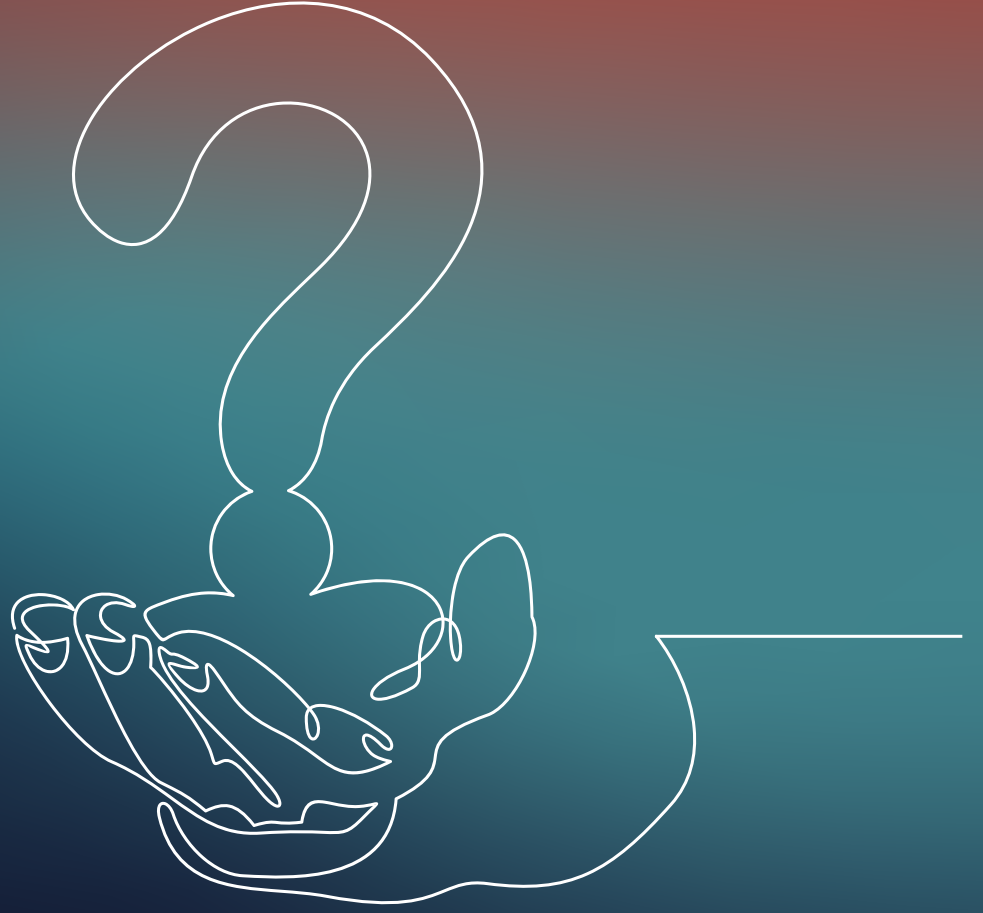
- تهيئة بيئة داعمة تقوم على الاحترام والخصوصية.
- توضيح قواعد المشاركة منذ البداية (مثل: السرية، عدم المقاطعة، عدم تقديم النصائح المباشرة).
- إتاحة الفرصة للمشاركين للتعبير بشكل اختياري.
- ضبط مسار الحوار ومنع الاستحواذ أو التصعيد.
- إنهاء اللقاء بطريقة منظمة تدعم الشعور بالاحتواء.

وغالبًا ما تتبع جلسات مجموعات الدعم هيكلًا بسيطًا يتضمن :

- بداية (ترحيب وتوضيح الهدف).
- متن (مشاركة ونقاش).
- ختام (تلخيص وإغلاق الجلسة).

رغم أهمية مجموعات الدعم في تعزيز التكيف والدعم المتبادل، إلا أنها لا تُعدّ بديلًا عن التدخل العلاجي المتخصص في الحالات التي تتطلب تقييمًا مهنيًا أو متابعة علاجية، مما يستدعي الإحالة إلى الجهة المختصة وفق الإجراءات المعتمدة.





أسئلة
شائعة

أسئلة شائعة

هل يجب أن أعرف كل التفاصيل؟

لا، يكفي أن تفهم ما إذا كان الطالب يحتاج إلى مساندة أولية أو إحالة، دون التوسع غير الضروري في التفاصيل الشخصية.

هل أعِد الطالب بالسرية؟

لا تعد بسرية مُطلقة، خاصة إذا ظهرت مؤشرات خطر أو استوجب الموقف إشعار الجهة المختصة.

ماذا لو رفض الإحالة؟

أعد شرح فائدتها بهدوء، ووضح الخيارات المتاحة، والتزم بالإجراء المعتمد.

هل أتابع الحالة؟

تكون المتابعة عامة وفي حدود الدور، لا في صورة علاقة علاجية أو شخصية.

ماذا أفعل إذا شعرت أن الحالة أكبر مني؟

هذا مؤشر مهني كافٍ للاستشارة أو الإحالة، وليس قصورًا منك.

أخيراً

- لاحظ ولا تُشخّص.
- استمع ولا تستجوب.
- وجه ولا تتوسع خارج دورك.
- أجّل عند الحاجة.
- التزم بحدود الدور المهني.

جهات الدعم داخل الجامعة

اسم الجهة	وسائل التواصل	مسببات الإحالة	رابط الموقع
عمادة شؤون الطلاب شطر الطالبات	المبنى: 65 التحويلة: 73595 الجوال: 0565040232 البريد: Dsag.gcc@kau.edu.sa	دعم وإرشاد طلابي وتوجيه للحالات داخل شؤون الطلاب (طالبات)	https://maps.app.goo.gl/7mXYnobNpuzntrgy5?g_st=ic
عمادة شؤون الطلاب شطر الطلاب	المبنى: 25 التحويلات: 73387 ، 61772 واتس اب فقط: 0126952146 البريد: dsa.guidance@kau.edu.sa	دعم وإرشاد طلابي وتوجيه للحالات داخل شؤون الطلاب (طلاب)	https://maps.app.goo.gl/2AaiEeTzsY2uhx2q9?g_st=ic

اسم الجهة	وسائل التواصل	مسببات الإحالة	رابط الموقع
المستشفى الجامعي بوابة شفاء ومسارات الإحالة	<p>موقع الوصول (للمستشفى): العيادات الخارجية . الدور الارضي - مقابل المصاعد الفضية</p> <p>هيئة التدريس (حضوري): العيادات الخارجية: (1) مكتب التنسيق الطبي (فتح الملف) (2) عيادة الموظفين (الموعد)</p> <p>الطلاب/الطالبات (حضوري): المبنى الرئيسي للمستشفى - الدور 6 . إدارة الشؤون الأكاديمية (تحويل من مركز الخدمات الطبية الجامعي أو نموذج من الكلية)</p> <p>تحويلة هيئة التدريس: 10073 (حسب اللوحة)</p>	إحالة للمستشفى الجامعي (فتح ملف/حجز موعد) وفق المسارات المعتمدة	https://maps.app.goo.gl/Z6ZbygVuaUvYR4UaA?g_st=iw + https://shifaa.kau.edu.sa/
عيادة الطب والعلاج النفسي مركز الخدمات الطبية الجامعي	<p>مركز طبي متكامل يقدم رعاية أولية وتخصصية وخدمات نفسية</p> <p>مسارات الوصول: حجز مباشر عبر بوابة صحتك + إحالة من مركز الارشاد النفسي + إحالة من العيادات التخصصية + حجز يومي مباشر</p>	<p>رعاية صحية جامعية متكاملة لمنسوبي الجامعة (طلاب/ طالبات/هيئة/موظفين وعوائلهم) تشمل الرعاية النفسية</p> <p>تقييم وتشخيص وعلاج ومتابعة الاضطرابات النفسية ضمن بيئة سرية وأمنة</p>	https://maps.app.goo.gl/gdF7liK1CPvojGRv5?g_st=ic

جهات الدعم خارج الجامعة

اسم الجهة	وسائل التواصل	مسببات الإحالة	رابط الموقع
المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية	0118800865 info@ncmh.org.sa	مواد توعوية، أدلة، استفسارات برامج تعزيز الصحة النفسية	hrsd.gov.sa
مجمع إرادة للصحة النفسية بجدة	مركز الاتصال: 920022231	العلاج المتخصص للصحة النفسية والإدمان.	ehc.med.sa
وزارة الصحة مركز الاتصال 937	عبر تطبيق/منصة صحي + دعم 937	حجز موعد مركز صحي/طبيب أسرة كبوابة للوصول للخدمات المناسبة	moh.gov.sa
بلاغات العنف الأسري وحماية الطفل (1919) وزارة الموارد البشرية	+ 1919 1919@hrsd.gov.sa	عنف أسري، إساءة، إهمال، تهديد داخل الأسرة، حماية طفل/قاصر	hrsd.gov.sa
وزارة الداخلية - البلاغات الأمنية العاجلة	911 (مكة/الرياض/الشرقية) وباقى المناطق حسب الجهة	عنف، تحرش، تهديد، ابتزاز، خطر مباشر	moi.gov.sa

اسم الجهة	وسائل التواصل	مسببات الإحالة	رابط الموقع
كلنا أمن	تطبيق كلنا أمن	بلاغات أمنية/جنايئة: تحرش، تهديد، ابتزاز، جرائم رقمية	eparticipation.my.gov.sa
مركز التأهيل الشامل للذكور بجدة	+ 82225515 A.F.Alshahrani@hrs.gov.sa	خدمات تأهيل/رعاية لذوي الإعاقة حسب ضوابط الوزارة	hrs.gov.sa
مركز التأهيل الشامل للذكور بجدة	A.M.Alghamdi006@hrs.gov.sa	تنسيق خدمات مساندة لذوي الإعاقة (نساء) حسب اختصاص الوحدة	hrs.gov.sa
مراكز الرعاية النهارية الأهلية لذوي الإعاقة (خدمة التقديم)	بوابة الوزارة + 19911	التقديم/القبول في مراكز الرعاية النهارية الأهلية	hrs.gov.sa
مركز التميز للتوحد	920011452	خدمات مرتبطة بطيف التوحد	acesaudi.org
البرنامج الوطني لاضطرابات النمو والسلوك (نمو) وزارة الصحة	الحجز عبر صحي + دعم 937	اضطرابات نمائية واضطرابات النمو والسلوك للتقييم والتدخل المبكر عبر عيادات البرنامج	moh.gov.sa
مستشفى شرق جدة اضطرابات النمو والسلوك (ضمن برنامج نمو)	0122327555	تقييم اضطرابات النمو والسلوك والتدخلات والخدمات المرتبطة بها ضمن عيادات البرنامج في جدة	acesaudi.org

مركز تطوير التعليم الجامعي
Center for University Education Development

