



دورة إدارة مراكز الإرشاد والإصلاح الأسري: الوساطة الأسرية ومسارات الحالات وقياس النتائج



دورة إدارة مراكز الإرشاد والإصلاح الأسري: الوساطة الأسرية ومسارات الحالات وقياس النتائج

مقدمة:

إدارة مراكز الإرشاد والإصلاح الأسري، من الوساطة الأسرية إلى مسارات الحالات وقياس النتائج، محور هذه الدورة الممتدة أسبوع، موجهة إلى الفرق التي تدير خدمات الإرشاد الأسري والوساطة، وتنتهي بإعداد خطة تصميم خدمات المركز ونتائج لمركز الحالة. فكثر من المراكز تقبل الأزواج في جلسات الوساطة دون فرز لعوامل الخطر أو اختلال ميزان القوة، وتنفذ برامج التأهيل قبل الزواج والإرشاد بعد الطلاق دون متابعة، وتكتفي بعدد الجلسات بدلا من الاتفاقات المستدامة وتحسن الرعاية الوالدية المشتركة. ويتولى المشاركون قيادة المرشدين أو الوسطاء أو ملفات الإصلاح، ويتدربون عبر دراسات حالة على سجلات استقبال وإحالة ونتائج مجهولة الهوية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تقييم نماذج خدمات مركز الإرشاد والإصلاح الأسري ومحفظة خدماته وبيانات الحالات وأوقات الانتظار والنتائج الحالية
- تطبيق بوابات فرز لسلامة الأسرة واختلال ميزان القوة والملاءمة قبل عرض الوساطة على أي أسرة
- تصميم فرز الاستقبال ومسارات الحالات التي توجه كل أسرة إلى الإرشاد أو الوساطة أو التحقيق أو الإحالة الخارجية
- تشغيل برامج التأهيل قبل الزواج والرعاية الوالدية المشتركة بعد الطلاق بمناهج محددة ونماذج خطط والدية واتصالات متابعة
- الإشراف على المرشدين والوسطاء من خلال ترجيح أعباء الحالات وسجلات الإشراف المهني وتدقيق ملفات الحالات
- قياس نتائج الإصلاح واستدامة الاتفاقات والرعاية الوالدية المشتركة وآراء المستفيدين ورفعها إلى مجلس المركز

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن تشغيل مراكز الإرشاد والإصلاح الأسري في الجهات الحكومية والمكاتب الملحقة بالمحاكم والقطاع غير الربحي
- الممارسون القياديون المسؤولون عن خدمات الوساطة الأسرية وقائمة الوسطاء
- قادة البرامج المسؤولون عن برامج التأهيل قبل الزواج والرعاية الوالدية المشتركة بعد الطلاق
- المشرفون المسؤولون عن أعباء حالات المرشدين وجودة الممارسة ومعايير ملفات الحالات
- مسؤولو الشراكات المسؤولون عن ترتيبات الإحالة مع محاكم الأسرة والخدمات الاجتماعية والمدارس

محاوَر الدورة:

اليوم 1: مشهد خدمات الإرشاد والإصلاح الأسري وخط الأساس للمركز

- نماذج خدمات المراكز في الجهات الحكومية والمكاتب الملحقة بالمحاكم والقطاع غير الربحي
- خريطة محافظة الخدمات بين الإرشاد والوساطة والتشقيف
- خريطة رحلة المستفيد من أول استفسار حتى إغلاق الحالة
- خريطة أصحاب المصلحة من محاكم الأسرة والخدمات الاجتماعية والمدارس
- مراجعة خط الأساس للمركز في الحالات وأوقات الانتظار والنتائج

اليوم 2: نماذج الوساطة الأسرية وبوابات الفرز ومعايير الخدمة

- مقارنة الوساطة التيسيرية والوساطة المشتركة وصيغ الجلسات المنفردة
- هيكل لقاء المعلومات والتقييم وقرار ملائمة الوساطة
- قائمة فحص السلامة واختلال ميزان القوة قبل الوساطة
- الممارسة المتمحورة حول الطفل وبروتوكول الاستماع لرأي الطفل
- معايير جودة خدمات المركز في الوصول والسرية والسجلات

اليوم 3: فرز الاستقبال ومسارات الحالات وتنفيذ البرامج الأسرية

- تصميم نموذج الاستقبال ومصفوفة الفرز ثلاثية المستويات
- قواعد مسارات الحالات بين الإرشاد والوساطة والإحالة الخارجية
- خريطة منهج برنامج التأهيل قبل الزواج وخطة الجلسات
- برنامج الرعاية الوالدية المشتركة بعد الطلاق ونموذج الخطة الوالدية
- بروتوكول الإحالة مع محاكم الأسرة ووحدات الخدمات الاجتماعية

اليوم 4: الإشراف على المرشدين والحالات الصعبة وقياس النتائج

- أداة ترجيح أعباء الحالات وصيغة اجتماع توزيع المرشدين
- سجل الإشراف المهني وأخذ عينات تدقيق ملفات الحالات
- بروتوكول التصعيد عند الإفصاح عن خطر أثناء الوساطة
- مجموعة مؤشرات النتائج للإصلاح واستدامة الاتفاقات والرعاية الوالدية المشتركة
- استبيان آراء المستفيدين وسجل الشكاوى واتصالات المتابعة

اليوم 5: دراسة حالة لإعداد خطة تصميم خدمات المركز ونتائج

- ملف مركز الحالة ببيانات الاستقبال والإحالة والنتائج
- تمرين إعادة تصميم بوابة الفرز والمسارات لمركز الحالة
- مزيج البرامج وخطة توفير المرشدين لمركز الحالة
- لوحة متابعة النتائج ودورة المراجعة الفصلية لمركز الحالة
- استكمال خطة تصميم خدمات المركز ونتائج ومراجعتها مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- فرز ملائمة الوساطة
- تصميم فرز الاستقبال
- رسم مسارات الحالات
- إدارة البرامج الأسرية
- الإشراف على أعباء حالات المرشدين
- تنسيق الإحالات مع المحاكم
- تحقيق جودة الخدمات الأسرية
- قياس نتائج الإصلاح الأسري

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة تصميم خدمات المركز ونتائج لمركز الحالة إلى مدير المركز ومجلس إدارته
- تحديد ما إذا كانت الأسرة تتجه إلى الوساطة أو الإرشاد أو برنامج تثقيفي أو إحالة خارجية بناءً على أدلة فرز موثقة
- تجنب جلسات وساطة غير آمنة وإحالات محاكم مفقودة وبرامج تقيس الحضور دون تغيير دائم
- نقل مصفوفة الفرز وقائمة فحص السلامة ونموذج الخطة الوالدية ولوحة النتائج إلى المرشدين والوسطاء

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تصميم خدمات المركز ونتائج على مدير المركز ومجلس إدارته. وتستند الإدارة إليها في تحديد الأسر التي تدخل الوساطة أو الإرشاد أو برامج التثقيف، وطريقة عمل الفرز والإحالة إلى محاكم الأسرة والخدمات الاجتماعية، وعدد المرشدين والوسطاء الذي يحتاجه كل خط خدمة. وبعد أول ربع سنة وفق الخطة، يراجع المركز قرارات الفرز وسرعة الاستجابة للإحالات واستدامة الاتفاقات ونتائج الرعاية الوالدية المشتركة وآراء المستفيدين، ثم يعدل المسارات وتوزيع الكوادر ومحتوى البرامج.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة إدارة مراكز الإرشاد والإصلاح الأسري؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في قيادة المرشدين أو الوسطاء أو ملفات الإصلاح، أو في إدارة خدمة أسرية. ولا تشترط مؤهلات علاجية. ويساعده إحضار نموذج استقبال أو سجل إحالة أو تقرير نتائج مجهول الهوية من مركزه على تطبيق تمارين دراسة الحالة.

بم تختلف دورة إدارة مراكز الإرشاد والإصلاح الأسري عن دورات التعامل مع العنف الأسري أو الوساطة في بيئة العمل؟

تركز هذه الدورة على إدارة المركز: الاستقبال وفرز ملائمة الوساطة ومسارات الحالات والبرامج الأسرية والإشراف والنتائج. أما دورات العنف الأسري فتتناول الإبلاغ عن الإساءة والاستجابة للخطر، ودورات الوساطة في بيئة العمل تعالج النزاعات بين الموظفين لا داخل الأسرة.

لماذا تفرز مراكز الإرشاد والإصلاح الأسري الأسر قبل الوساطة؟

لأن الوساطة تقوم على تفاوض الطرفين بحرية وأمان. ويكشف الفرز عن الإساءة والخوف واختلال ميزان القوة الأسري التي تكون الجلسات المشتركة لها غير آمنة أو غير عادلة، فتوجه إلى خدمات الحماية أو جلسات منفصلة أو مسار آخر.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة مراكز الإرشاد والإصلاح الأسري؟

يعود المشارك بخطة تصميم خدمات المركز ونتائج لمركز الحالة، ومعها مصفوفة فرز الاستقبال وقائمة فحص السلامة وخريطة مسارات الحالات ونموذج الخطة اللاحقة ومجموعة مؤشرات النتائج، يمكن تكييفها لمركزه.