

نفتخر بتقديم

THE DUKE OF EDINBURGH'S
INTERNATIONAL AWARD
في الأردن



دورة مشرفي برنامج الخدمات - جائزة الحسن للشباب

هذه الدورة خاصة بمشرفي برنامج الخدمات و لكن يمكن للجميع المشاركة بها (سواء من المتطوعين أو الموظفين) وتهدف إلى تقديم نظرة عامة عن برنامج الخدمات و متطلباته و تأثيره و فوائده بالإضافة الى بعض الامثلة على برنامج الخدمات

❖ من هم الاشخاص المعنيين بهذه الدورة :



- مشرفوا برنامج الخدمات
- مقيم برنامج الخدمات
- ضباط ارتباط الجائزة
- منسقوا الجائزة
- مقيموا برنامج الخدمات
- اي شخص يساعد في الجائزة

الجانب العملي لبرنامج الدفاع المدني

❖ الفهرس

- نظرة عامة
- ✓ أهداف الدورة
- مقدمة
- القيمة المعنوية
- منطلقات برنامج الخدمات
- الفوائد و التأثيرات
- المتطلبات الزمنية لبرنامج الخدمات
- دور مشرف برنامج الخدمات
- أمثلة على برنامج الخدمات
- مصطلحات
- إختبار بسيط



برنامج السوسنة البيئي - زراعة الاشجار

نظرة عامة

■ أهداف الدورة

– التعرف على:

- الهدف، القيمة العنوية و متطلبات برنامج الخدمات
- الخطوات التي يمر بها المشارك لإكمال برنامج الخدمات
- التوضيح للمشارك ومقيم الجائزة ماهية برنامج الخدمات وأهميته وتأثيره وفوائده.

– الشعور :

بالثقة بالقدرة على تطوير الحس الاجتماعي و تمكين المشارك باتخاذ قرار يخص النشاط الأفضل له.

– العمل على:

- تحديد و مناقشة تأثير وفوائد برنامج الخدمات.
- تطوير خيارات الأنشطة المناسبة للمشارك للقيام بها خلال برنامج الخدمات.



خدمة تطوعية – قطف زيتون

مقدمة



ستوفر لك هذه الدورة كل ما تحتاج إلى معرفته عن برنامج الخدمات . يُشار إلى هذا البرنامج أحياناً باسم "التطوع" أو "خدمة المجتمع" ويمكن اعتباره أكبر فرصة للتطوير الشخصي للمشاركين

يعتبر نشاط المشاركين في الخدمة النشطة والهادفة على المستويات البرونزية والفضية والذهبية ولو كان جزءاً صغيراً فإنه ينعكس على جهد الجائزة العالمي لتحسين حياة الآخرين.

التشجيع

يدور برنامج الخدمة حول تشجيع المشاركين على إعادة شيء ما لمجتمعهم كمساهمة في تنمية المجتمع . و من المشجع أن نرى كيف يحتضن المشاركون الخدمة، والتي تنعكس عالمياً في ملايين الساعات من الخدمة سنوياً.

الإرشاد

دورك كمرشد و موجه لبرنامج الخدمات هو إرشاد و توجيه المشاركين لتحديد نشاط مناسب لهم للمشاركة فيه ومساعدتهم على تحديد أهدافهم وتوجيههم أثناء أداء نشاطهم لتحقيق أهدافهم.

وأخيراً

تتطلع الجائزة إلى رؤية الفوائد التي سيكتسبها المشاركون من خلال دعمك لهم في إحداث فرق.

— اطلع على مطوية برنامج الخدمات على الرابط التالي :

http://www.hyaward.org.jo/Siteware/Siteware_File/files/%D9%85%D8%B7%D8%A8%D9%88%D8%B9%D8%A7%D8%AA/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA.pdf



القيمة المعنوية

القيمة المعنوية لبرنامج الخدمات هي المساعدة على تطوير المشاركين ليصبح لديهم إحساس أكبر باحتياجات الآخرين .
و تقديم خدمة تطوعية للمساعدة في تطوير مجتمع إنساني متعاطف ، بالإضافة إلى دعم المهارات الشخصية للمشاركين.

تقديم الخدمة هو عبارة عن وسيلة لإخراج الشباب من حالة الراحة الخاصة بهم و انخراطهم في واقع مختلف ليسوا معتادين عليه. اخذين بعين الاعتبار بان مفهوم الخدمة يختلف عن مفهوم الاستخدام .

الجهد المتواصل

كما هو الحال مع جميع برامج الجائزة، يجب تطبيق الخدمة باستمرار على مدار فترة زمنية ، وليس في فترات زمنية غير منتظمة أو مكثفة . وذلك لضمان اكساب المشاركين خبرات عديدة في فترة زمنية لمساعدة الآخرين، وليس لأنفسهم فقط . علما بأن الخدمة تكون تطوعية ودون مردود مالي ذلك قد يغير الهدف الرئيسي من الخدمة.



منطلقات برنامج الخدمات

- **المنطلق الاول :** الخدمات الاجتماعية تتعلق بالإنسان ، والإنسان المميز هو الذي يستطيع أن يخدم نفسه ومجتمعه ، وعلماء النفس والاجتماع ركزوا على ضرورة أن يفهم الإنسان نفسه والذي لا يفهم نفسه ولا يعرف قدراته لا يمكن أن يطور نفسه ولا غيره (والان سننطلق من هذا المنطلق) .
- **المنطلق الثاني:** الجائزة بأهدافها البعيدة تسعى إلى تحديد الهدف وجعل الإنسان قادر على تحديد هدفه والوصول له.و تسعى من خلال برامجها ان تخلق من الفتى الصغير وهو في طور التشكيل إنسان متفاعل إيجابيا في مجتمعه وان يصبح عنصر تغيير إيجابي .(هناك الكثير من الأحياء أموات من الداخل) .و **يجعل** الإنسان ذو عقل متطور منفتح ويستطيع ان يأخذ ويستفيد من المستجدات ويسخرها لحاجته وحاجة مجتمعه الإيجابية ، وهذا هو الإنسان التي تسعى الجائزة إلى إيجاده .
- **المنطلق الثالث :** إن الهدف الكبير لتطوير هذا الإنسان إلى المستوى المطلوب ، لا يمكن تحقيقه إلا من خلال تفتيت الهدف الكبير إلى مراحل صغيرة للتعامل معه وخصوصا ان الإنسان هو من اصعب المخلوقات للتعامل إذا قصدنا بذلك تغيير الاتجاهات الاجتماعية . لذلك تقتضي الحاجة لاتباع الأهداف المرحلية " الموضحة في مطوية برنامج الخدمات " والقصد منها تحديد ما هي الأهداف الواجب تحقيقها في كل مرحلة زمنية من عمر الشباب والتي تبدأ بفهم ذاته ثم تأتي بالمهارات الاجتماعية المكتسبة ثم الوصول إلى القدرة على التفاعل الاجتماعي
 - البرونزية : هي مرحلة التعرف وفهم الذات .
 - الفضية : هي مرحلة الوصول للفهم الأكبر للذات ومتطلبات المجتمع ، أي يخرج الشاب الى المجتمع الأكبر وتصبح الناحية الاجتماعية أكثر أهمية .
 - الذهبية : هي القمة ، هي مرحلة تطوير التفكير العلمي ليستطيع الشباب ان يدرس المشاكل ويجد الحلول لها بطريقة علمية وليست طريقة عشوائية ، وخصوصا أننا نعيش في عصر العلم ، ومن المؤكد ان الشيء المبني على غير العلم مصيره الفشل واما الشيء المبني على العلم هو الباقي وهو الأجدر في حل المشكلات والتفاعل مع الذات ومع المجتمع والاندماج به والقدرة على سد فجواته .
- **المنطلق الرابع :** يشكل عام حاجات الإنسان الاجتماعية تختلف ، مشكلة الشباب في الوقت الحاضر هو البعد عن التفكير العلمي، لذلك نحن في الجائزة نعي الأهمية الكبرى للبحث العلمي وتبسيط مفهومه

وجعل قطاع الشباب قادر ويقبل على التعامل معه كركيزة أساسية في حياته وحل المشكلات المختلفة التي تواجهه ، الأمر الذي سيعكس إيجابيا على طريقة التفكير الشبابي وإسهامه في دعم المجتمع بشريحة شبابية راقية التفكير وتسهم فعلا في رقي المجتمع وزيادة إنتاجيته وتمكينه من الوصول الى أهدافهم الإيجابية التي ستعود عليهم كأفراد وعلى مجتمعاتهم بالنفع ، لما ما تتمتع هذه الشريحة الشبابية من سمات تجعلها قادرة على تحقيق تقدم المجتمع ورفعته . وأخيراً الجائزة تسهم في جعل الشباب أكثر كفاءة بالتعامل مع المجتمع ومستجداته التي من الممكن ان تحدث إرباك على بعض فئات الشباب .

- **المنطلق الخامس :** ان آلية التعامل مع الشباب لإنجاز متطلبات المراحل الثلاث حسب الأصول وبأسلوب علمي متطور والذي بالنهاية سيعطي ثمارا خيرة ان شاء الله على النحو التالي:-
 - ✚ **المرحلة البرونزية: تطوير الحس الاجتماعي** (من خلال تنفيذ زيارات الى ثلاث مؤسسات اجتماعية)
 - ✚ **المرحلة الفضية: الإدراك الاجتماعي** (يتوجب مناقشة قضية اجتماعية مع المرشد الاجتماعي).
 - ✚ **المرحلة الذهبية : التفاعل الاجتماعي** (يتوجب انجاز الدراسة الاجتماعية او المشروع الاجتماعي والوصول الى مرحلة القدرة على التفكير العلمي وتوظيفه في حل المشكلات) .



الفوائد و التأثيرات

■ ماهي الفوائد التي يكتسبها المشاركون خلال تقديم برنامج الخدمات

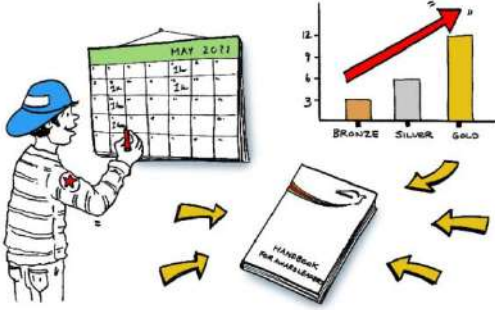
- ❖ سيتعلمون الصبر و التسامح و الرحمة
- ❖ سيتغلبون على الجهل و التحيز و اللامبالاة و الخوف
- ❖ سيزيدون وعيهم باحتياجات الاخرين
- ❖ العمل على تحسين و توطيد العلاقات بين الناس و بين الفئات العمرية المختلفة و هذا يعمل على تعزيز الصفات القيادية لديهم

"تخيل المجتمع و العالم عندما يتوفر به العديد من الاشخاص الذين يمتلكون هذه الصفات"



برنامج السوسنة البيئي - زراعة الأشجار

المتطلبات الزمنية لبرنامج الخدمات



كما هو الحال في برامج الجائزة الأخرى ، فإن متوسط الحد الأدنى من الوقت الذي يقضيه المشارك في برنامج الخدمات هو ساعة واحدة في الاسبوع و مع ذلك ، و قد يقوم بعض المشاركين بخدمتهم بدور محدد مثل : القائد الشبابي و بالتالي قد يساهمون بأكثر من الحد الأدنى.

المتطلبات الزمنية الاجمالية لبرنامج الخدمات هي ذاتها لبرنامج المهارة و برنامج النشاط الرياضي و هي كالتالي:

الجائزة	الحد الأدنى	إذا تم اختيار برنامج الخدمات البرنامج المطول
البرونزية	زيارة ثلاثة مؤسسات اجتماعية و من ثم تقديم خدمة لمدة ٣ شهور	٦ شهور
الفضية	مناقشة قضية اجتماعية و من ثم تقديم خدمة لمدة ٦ شهور	١٢ شهرا *
الذهبية	انجاز دراسة اجتماعية او مشروع اجتماعي و من ثم تقديم خدمة لمدة ١٢ شهور	١٨ شهرا *

* فقط للمشاركين المباشرين



خدمة تطوعية - بناء منزل صغير لسيدة مسنة

دور مشرف برنامج الخدمات



يجب ان تلعب دورا مهما كمشرف لبرنامج الخدمات للمشارك ، مما
يضمن اتباعه آلية واضحة لتحقيق اهدافه في برنامج الخدمات ، و ذلك
باتباع الخطوات الثلاث التالية :

— التخطيط:

خطط لإشراك المشاركين بالخدمة التي يرغبونها و حسب ميولهم.
وشجعهم على مناقشة توقعاتهم وأهدافهم ، وكذلك تحديد أية موارد أو
تدريب قد يكون مطلوبًا قبل البدء بأداء الخدمة.

— التنفيذ:

اجعل المشاركين يباشرون بتقديم خدماتهم وأنشطتهم الاجتماعية
و ادعمهم في إكمال متطلبات برنامج الخدمات.

— المراجعة:

مراجعة ما انجزوه خلال اداء برنامج الخدمات بمجرد الانتهاء من متطلباتهم مع العلم انه يجب عقد ثلاث جلسات متابعة
خلال الفترة . و مناقشتهم في نقاط القوة و نقاط والضعف لديهم وما تعلموه عن أنفسهم خلال اداء برنامج الخدمات

وأخيراً...

تقوم كمشرف لبرنامج الخدمات على إدامة التوقيع على دفتر المنجزات أسبوعيا و ثم كتابة التقرير و التوقيع على سجل
المشارك.





الخدمات (البرونزية: ٣-٦ أشهر)
(عملية: ٢-٤ أشهر)

نوع الخدمة: خدمات شرطية (شرطة مجتمعية)	المكان: المدرسة
الهاتف:	هيئة التدريب والإشراف: موجه الخدمة في المدرسة وضباط العلاقات العامة
نوع الخدمة العملية التي نفذت: نوعية لطلبة المدرسة والاحتياج المحلي	تاريخ البدء: ٢٠٢٠/٤/١٤
تاريخ الانتهاء: ٢٠٢٠/٥/٢٦	تقرير المساعد المستشار (المشرف المباشر)
قام علي بتطبيق ما تعلم بالدورة من خلال توعية وإرشاد مجموعة من	طلبة المدرسة والاحتياج المحلي لمدة شهرين نواحي ساعة أسبوعياً
بإشراف مباشر من موجه الخدمة في المدرسة وتنسيق مع ضباط	العلاقات العامة.
أشهد أنه تم عقد ثلاث جلسات مناقشة أثناء فترة أداء الخدمة.	اسم موجه الخدمة: يحيى شتا
التوقيع: ٢٠٢٠/٥/٢٦	الوظيفة: منسق الجائزة
اسم مشرف الخدمة المباشر: التوقيع: ٢٠٢٠/٥/٢٦	الوظيفة: ضباط العلاقات العامة



الخدمات (البرونزية: ٣-٦ أشهر)
(تدريبية: ١-٢ شهر)

نوع الخدمة: خدمات شرطية (شرطة مجتمعية)	المكان: المركز الأمني
الهاتف:	هيئة التدريب والإشراف: ضباط العلاقات العامة
الدورات التدريبية التي أنجزت: تدريب شرطية مجتمعية/ دورة تدريبية	تاريخ البدء: ٢٠٢٠/٢/٢٤
تاريخ الانتهاء: ٢٠٢٠/٤/٧	تقرير المساعد المستشار (المشرف المباشر)
قام علي بالتنسيق مع المركز الأمني ونقله للتدريب وإكسابه القدرة	على نشر الوعي الأمني مع زملائه وتوثقت علاقته مع رجال الشرطة
على أساس من الثقة والصدقية لوقته أن يكون صديقاً للشرطة	يعرف بحمودهم النبيلة.
اسم موجه الخدمة: يحيى شتا	التوقيع: ٢٠٢٠/٢/١٥
الوظيفة: منسق الجائزة	اسم مشرف الخدمة المباشر: التوقيع: ٢٠٢٠/٤/٧
الوظيفة: ضباط العلاقات العامة	

هنالك نقطة يجب تذكرها قبل أن يبدأ أحد المشاركين في برنامج الخدمات:

- قد تتطلب بعض أنشطة الخدمة التفاعل مع الأشخاص الضعفاء ، سواء كبار السن أو المرضى أو ذوي الاحتياجات خاصة أو المهمشين. في مثل هذه الحالات، قد تكون هناك حاجة إلى المهارات والمعرفة والمواقف المناسبة للوضع، وبالتالي قد يحتاج المشارك إلى التدريب والدعم المناسبين. كما أن خدمات الدفاع المدني و الإسعافات الأولية و الشرطة المجتمعية و التوعية المرورية تحتاج الى تدريب نظري و عملي .

— اطلع على مطوية إرشادات المشرفين و المقيمين و مطوية آلية الاشراف و التقييم :

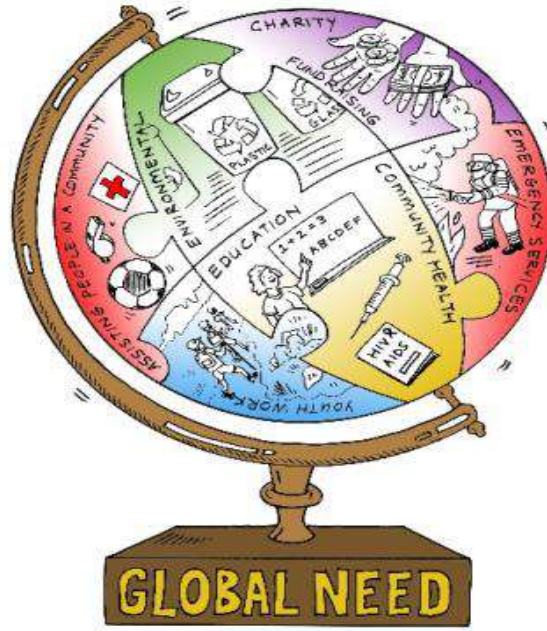
<http://www.hyaward.org.io/ar/Home/%D9%85%D8%B7%D8%A8%D9%88%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D8%A8%D8%B1%D9%86%D8%A7%D9%85%D8%AC-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA>

مصطلحات

- **موجه الخدمة:** الشخص الذي يوجه المشارك المكان أداء الخدمة، ويكون عادة المرشد الاجتماعي أو أي شخص لديه معرفة بالمؤسسات الاجتماعية في المجتمع .
- **مشرف برنامج الخدمات :** الشخص الذي يشرف على المشارك برنامج الخدمات ويكون مسؤولاً عن توجيه المشارك والإشراف عليه في الخدمة التي اختارها . يستطيع مشرف الخدمات أن يكون مقيماً أحياناً.
- **مقيم برنامج الخدمات :** الشخص المسؤول عن تقييم تقدم المشارك في مجال إتقان الخدمات نسبة إلى مستواه الأولي ، وتقدير ما إذا كان المشارك قد أظهر التزامه بممارسة الخدمات ، وبذل الجهد المطلوب وحقق تقدماً فردياً بما تتطلبه هذه الخدمة . على كل مشارك الحصول على سجل الجائزة وتسجيل نوع الخدمات التي تم اختيارها وتحديد تاريخ البدء بهذه الخدمة ، كما على المقيم أن يدون تقييمه للمشارك على الصفحة المخصصة له في هذا السجل لإظهار تقدمه وإنجازه في الخدمات (النواحي السلبية لا تسجل)
- **مدرب برنامج الخدمات :** هو الشخص المختص في التدريب على الخدمات الإنسانية



أمثلة على برنامج الخدمات



أمثلة برنامج الخدمات، مثل الأمثلة على البرامج الأخرى غير محدودة، ولكن غالبًا ما تعتمد على الموارد المتاحة. نحن نشجعك على ربط المشاركين بقضية يتعرفون عليها شخصيًا. و غالبًا ما يكون برنامج الخدمات هو الأكثر تأثيرًا على المشاركين لأنهم يدركون قيمة إعادة شيء ما إلى مجتمعهم. و يعد اتخاذ الخيارات الصحيحة ودعم المشارك من خلال برنامج الخدمات الخاص بهم مساهمة صغيرة ولكنها حيوية في تلبية احتياجات الآخرين.

وتنقسم الخدمات حسب طبيعة الخدمة ونوع الحاجة، إلى:

- ١ - خدمات العناية والرعاية الشخصية الفردية والجماعية. برنامج خدمات الرعاية الشخصية لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة).
- ٢ - خدمات الإعلام والتثقيف والتوعية. (برنامج خدمات الشباب والصحة الإنجابية) . (برنامج التوعية والمشاركة لحقوق الأطفال واليافعين). (برنامج خدمات الاعلام) .
- ٣ - خدمات التوجيه والإرشاد النفسي والاجتماعي والخدمة الاجتماعية.
- ٤ - خدمات الرعاية والعناية الطبية والوقائية والعلاجية. (برنامج الخدمات الصحية). (برنامج الإسعافات الأولية).
- ٥ - خدمات التنمية الفردية والاجتماعية. تنظيم المجتمع المحلي. (برنامج نسيج).
- ٦ - خدمات الحفاظ على النظام والأمن العام. خدمات شرطية : (برنامج الشرطة المجتمعية) و(برنامج التوعية المرورية)
- ٧ - خدمة بيئة وحماية الطبيعة ورعاية الحيوان . (برنامج السوسنة البيئي).

- ٨ - خدمات التدريب والتعليم العام والخاص.
- ٩ - خدمات ترفيهية وتآلف اجتماعي (تآزر وتضامن اجتماعي).
- ١٠ - خدمات الحفاظ على الأرواح والممتلكات. (برنامج خدمات الدفاع المدني).
- ١١ - خدمات اقتصادية وإنتاجية وتنظيم مشاريع اقتصادية لزيادة الدخل.
- ١٢ - خدمات سياحية وترويج سياحي. (برنامج الخدمات السياحية).
- ١٣ - خدمات تأهيل مهني واجتماعي Rehabilitation .
- ١٤ - خدمات الدفاع الاجتماعي .
- ١٥ - غير ذلك ، ويجدد بالتشاور مع الموجه .

و لدى جائزة الحسن للشباب العديد من النماذج توضيحية لبرامج الخدمات بالتعاون مع المؤسسات الرسمية والأهلية والدولية التالية

- برنامج خدمات الرعاية الشخصية لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة .
- برنامج خدمات الشباب والصحة الإنجابية، بالتعاون مع الجمعية الأردنية لحماية وتنظيم الأسرة .
- برنامج التوعية والمشاركة لحقوق الأطفال واليافعين • بالتعاون مع منظمة اليونيسف.
- برنامج خدمات الإعلام .
- برنامج الإسعافات الأولية • بالتعاون مع جمعية الهلال الأحمر .
- برنامج الخدمات الصحية • بالتعاون مع وزارة الصحة .
- برنامج نسيج • بالتعاون مع مؤسسة إنقاذ الطفل.
- برنامج الخدمات الشرطةية (الشرطة المجتمعية). بالتعاون مع مديرية الأمن العام
<https://www.youtube.com/watch?v=z-GNqcxZUCM>
- برنامج الخدمات الشرطةية (التوعية المرورية) • بالتعاون مع مديرية الأمن العام .
<https://www.youtube.com/watch?v=1xFXFz02Ius>
- برنامج الخدمات البيئية • بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة.
<https://www.youtube.com/watch?v=-YOb6ppsiyQ>
- برنامج خدمات الدفاع المدني بالتعاون مع مديرية الدفاع المدني .
- برنامج الخدمات السياحية • بالتعاون مع وزارة السياحة و الشرطة السياحية.
- برنامج الحوار و التواصل • بالتعاون مع مؤسسة أجيال العالمية.

❖ للطلاع على برشورات النماذج التوضيحية يرجى العودة الى دليل الجائزة او موقع الجائزة الالكتروني

هذا ونشجع مشرف الخدمات على التواصل مع المؤسسات الاجتماعية مثل : متحف الاردن ، متحف الاطفال ، صندوق الملك عبدالله للتميز ، مؤسسة نور الحسن ، الهيئة الخيرية الهاشمية ، تكية ام علي و اية مؤسسة تراها مناسبة للأداء الخدمات .

إختبر نفسك

❖ يرجى الضغط على الرابط التالي :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc8fkwLXSXFIEwdWibSxm5JVr0IHIIWJnjM0xC0izStaeBbg/viewform?fbclid=IwAR2DxCvNVVRwJPbi4TthisGSnhi_ujhtFWuFbcbz-dGGxX4opmmRrddgCpc

❖ لقد اتميت الدورة

ARE YOU
#WORLD
READY