

الدليل المصاحب لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بتطبيق PRIMERO/GBVIMS+



Primero™



GBVIMS+™



Humanitarian
innovation fund

elrha



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



جدول المحتويات

3	شكرو تقدير
4	مقدمة
5	الغرض من الدليل المصاحب لتطبيق GBVIMS+
7	الجزء الأول: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ لدعم برنامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
9	1. الخطوة الأولى: التقديم والإشراك
9	أ. موافقة الحصول على الخدمات
12	ب. بيانات الناجي أو الناجية
12	2. الخطوة الثانية: التقييم
13	أ. تقييم الناجي أو الناجية
14	ب. مقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي: الوظائف النفسية الاجتماعية
17	3. الخطوة الثالثة: إعداد خطة عمل الحالة
17	أ. خطة العمل
19	ب. خطة السلامة
21	4. الخطوة الرابعة: تنفيذ خطة عمل الحالة
21	أ. إحالة الحالة
22	5. الخطوة الخامسة: المتابعة
23	أ. المتابعة
24	6. الخطوة السادسة: إغلاق الحالة
25	أ. إغلاق الحالة
26	ب. استمارة تعقيبات العميل
28	الجزء الثاني: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ في الإشراف عن بُعد
30	1. الغرض من الإشراف والأساليب العملية
30	أ. الإشراف الفردي
31	ب. إشراف الأقران
32	ت. مراجعات ملفات الحالات
33	2. الإشراف في GBVIMS+: الخصائص والإمكانيات
34	أ. مراجعة ملفات الحالات
34	ب. التكلفة بالحالات
35	ت. الموافقة على خطط عمل الحالات وإغلاقات الحالات
37	ث. استخدام رايات التحديد
38	ج. التصدير حسب الطلب
41	الجزء الثالث: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ لرصد الجودة في تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
41	1. اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات
42	أ. مقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
48	ب. مجسات النبض (مؤشرات الأداء الأساسية)
52	ت. استقصاءات تعقيبات/ رضا العميل
58	المرفق أ: استمارات إدارة الحالات في تطبيق GBVIMS+
79	المرفق ب: وسائل الإيضاح البصرية لمقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
82	المرفق ج: مؤشرات الأداء الأساسية الجداول
127	المرفق د: جداول تعقيبات العميل

شكر وتقدير

صُمم الدليل المُصاحب لتطبيق GBVIMS+ ليكون مصاحباً لدليل المُستخدم لتطبيق GBVIMS+ وليسלט الضوء على ما يحتويه تطبيق GBVIMS+ من استمارات وخصائص وإمكانيات تيسّر تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والإشراف، بما في ذلك الإشراف عن بُعد، ورصد جودة خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

تود اللجنة التوجيهية لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي¹ أن تتقدم بشكرها على الإسهام في هذه الوثيقة لكل من: كريستي كرايتري (لجنة الإنقاذ الدولية) وفرجينيا زوكو (منظمة اليونيسف)، اللتين قادتتا عملية الكتابة والمراجعة لهذا المورد، وفريق المراجعة المشترك بين الوكالات المؤلف من منظمة اليونيسف (كاثرين بولتن، كارولين مازبونجي، إلفريدي كوماوا) ولجنة الإنقاذ الدولية (ميغان أوبرين، إيندو تشليبا، جوان كريتن، باتريشيا غراي، بيتسي ليرد، ميشيل وونج) وصندوق الأمم المتحدة للسكان (كيت روغفي، إيمان قسيس).

إن هذا المورد لم يكن ليتيسر دون الدعم السخي المقدم من مكتب الولايات المتحدة للمساعدات الإنسانية، الذي تأسس في عام 2020 من أجل انسيابية الاستجابات الإنسانية لدى وكالة الولايات المتحدة للتنمية الدولية، إذ يجمع بين الخبرات والموارد الضخمة التي تمتع بها كل من مكتب الولايات المتحدة للمساعدات الخارجية في حالات الكوارث ومكتب الغذاء من أجل السلام السابقين التابعين لوكالة الولايات المتحدة للتنمية الدولية. يُرجى زيارة <https://www.usaid.gov/humanitarian-assistance> لمزيد من المعلومات.

وحصل هذا العمل التوجيهي أيضاً على تمويل ودعم من صندوق الابتكار الإنساني التابع لمؤسسة تعزيز التعلم والبحث من أجل المساعدات الإنسانية، وهو منشأة لتقديم المِنح تعمل على تحسين النتائج من أجل المتضررين من الأزمات الإنسانية عن طريق تحديد وإيجاد وتبادل حلول أكثر فعالية وقابلية للتطوير. صندوق الابتكار الإنساني هو صندوق مدعوم من وزارة الخارجية النرويجية. ومؤسسة تعزيز التعلم والبحث من أجل المساعدات الإنسانية التابع لها هذا الصندوق هي مؤسسة خيرية عالمية تُوجد حلولاً للمشكلات الإنسانية المعقدة من خلال البحث والابتكار. يُرجى زيارة www.elrha.org لمعرفة المزيد.



1 تتألف اللجنة التوجيهية لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي من خبراء عالميين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي من الهيئة الطبية الدولية، ولجنة الإنقاذ الدولية، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ومنظمة اليونيسف.

مقدمة



نشئ نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي² في عام 2007 لتحسين إعداد البرامج والدعوة بما يَصُب في مصلحة الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي من خلال جمع وإدارة وتبادل وتحليل بيانات تقديم الخدمات على نحو آمن وأخلاقي. وجاءت هذه المبادرة المشتركة بين الوكالات³ في بداية الأمر كي تُضمّن أن المعلومات المتعلقة بحوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي يجري تبادلها بموافقة مستنيرة من الناجين والناجيات، تماشياً مع المعايير العالمية، مثل توصيات منظمة الصحة العالمية بشأن بحث وتوثيق ورصد العنف الجنسي في حالات الطوارئ⁴. ونظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي ليس مجرد مجموعة من الأدوات الإحصائية، وإنما مبادرة شمولية واضحة للمعايير تسعى إلى تعزيز التصدي للعنف المبني على النوع الاجتماعي المتمركز على الناجين والناجيات، من حيث طريقة إدارة المعلومات المتعلقة بهذا النمط من العنف وكذلك الطريقة التي يقدّم بها مقدمو الخدمات الرعاية للناجين والناجيات.

وفي عام 2014، أجرى الفريق العالمي لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي تقييماً لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي أظهر الحاجة إلى بناء القدرات في مجال إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إما قبل وإما أثناء بدء العمل بنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي، إذ أفضى هذا التقييم إلى تلقي طلبات عديدة من مقدمي الخدمات لإيجاد أداة يتجاوز دورها جمع البيانات من أجل توجيه المرشدين الاجتماعيين ودعمهم خطوة بخطوة خلال جميع خطوات عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. تشكّل إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الأساس في عمل نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي إذ يجري جمع البيانات وتبادلها وإدارتها باعتبار ذلك جزءاً من تقديم خدمات إدارة الحالات من أجل إعداد البرامج على نحو مستنير وتحسين تقديم الخدمات للناجين والناجيات من هذا النمط من العنف.

ونتيجةً لهذا التقييم، ترعّم الفريق العالمي لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي مشروعاً من عام 2014 حتى 2016 بفضل تمويل من منح من وزارة الشؤون الخارجية والتنمية لدى حكومة كندا. واستُخدِم التمويل الممنوح من حكومة كندا في إجراء المزيد من التقييمات الدقيقة الشاملة لثغرات معيّنة في تقديم الخدمات وجمع البيانات، كما استُخدِم في وضع استراتيجيات لكل بلد على حدة، لتناول تلك الاحتياجات. سلّطت التقييمات الضوء على ثغرة كبيرة: الحاجة إلى توجيه عالمي حول كيفية القيام بإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية.

وانطلاقاً من هذه النتيجة، بلغ ذلك المشروع، الذي استمر عامين، تمامه في يونيو/ حزيران 2017، عندما اضطلعت اللجنة التوجيهية لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي⁵ -بفضل التمويل الممنوح من مكتب المساعدات الإنسانية التابع لوكالة الولايات المتحدة للتنمية الدولية- بإصدار **المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي: تقديم الرعاية وخدمات إدارة الحالات للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية**⁶ (يُشار إليها في هذه الوثيقة باسم المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة).⁸ المبادئ التوجيهية الجديدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي تضع معايير مشتركة بين الوكالات لتقديم الرعاية والدعم والحماية للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، مع تركيز على إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وتصاحبها أدوات عملية ومواد تدريبية. تُعدّ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، التي طال انتظارها في أوساط العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي على الصعيد العالمي، ضرورةً للغاية لتحديد المعايير وتقديم الإرشادات الخاصة بتقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من أجل الوفاء باحتياجات الناجين والناجيات من هذا النمط من العنف في الأوضاع الإنسانية بصورة أفضل.

2 الموقع الإلكتروني لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

3 تُضمّ الهيئة الطبية الدولية، ولجنة الإنقاذ الدولية، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ومنظمة اليونسيف.

4 https://www.who.int/gender/documents/OMS_Ethics&Safety10Aug07.pdf

5 موجز تقييم نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي، سبتمبر/ أيلول 2014، متاح هنا.

6 تتألف اللجنة التوجيهية لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي من خبراء عالميين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة.

7 المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة متاحة هنا.

8 يُمكن الاطلاع على المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، 2017، هنا.

وبالتوازي مع ذلك، استثمرت اللجنة التوجيهية لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي أيضاً في إنشاء تطبيق شبكي رائد لتمكين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني من جمع وتخزين وإدارة وتبادل البيانات الخاصة برصد الحوادث إضافةً إلى تيسير وتوثيق عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بأكملها بطريقة آمنة: تطبيق GBVIMS+. تطبيق GBVIMS+ هو الإصدار الأحدث لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي. إنه عبارة عن وحدة داخل نظام إدارة المعلومات المتعلقة بالحماية Primero، وهو نظام إدارة المعلومات الرقمية الوحيد المشترك بين الوكالات والمُعتمد عالمياً الذي يضمن توثيقاً آمناً وأخلاقياً لعملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي وكذلك لرصد حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي.¹⁰

يحتوي تطبيق GBVIMS+ كذلك على إمكانية إدخال البيانات دون الاتصال بالإنترنت لتيسير حصول طواقم العمل القائمة في الخطوط الأمامية على طريقة أكثر أماناً لتبُّع الحوادث والتقدم الذي يحرزه الفرد من الناجين والناجيات أثناء خوضهم في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. ويضم تطبيق GBVIMS+ أدوات تبيّن نجاحها ميدانياً، وأفضل الممارسات العالمية، وأحدث التكنولوجيا المفتوحة المصدر من أجل إيجاد حل سهل الاستخدام وقابل للتطوير لإدارة البيانات. والنظام يستفيد من تعزيزات تكنولوجية يوظفها في منصة لجمع البيانات تعمل بالاتصال أو دون الاتصال بالإنترنت. ويمتاز هذا التطبيق أيضاً بالتوافق مع اللغات ويعمل داخل إطار آمن على عمليات تبُّع الحوادث عن طريق إعطاء المُستخدمين صلاحيات الوصول إلى النظام على أساس أدوارهم، حتى يتسنى للمرشدين الاجتماعيين إدارة أعمالهم أثناء انشغالهم، أينما كانوا.

الغرض من الدليل المصاحب لتطبيق GBVIMS+

هذا الدليل المُصاحب مخصّص للممارسين -أولاً وهم المرشدون الاجتماعيون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي والمشرفون ومديرو البرامج والمنسقون، وجهات تنسيق نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وطواقم عمل الرصد والتقييم المعنية بهذا النمط من العنف- وهو مصمّم ليكون مصاحباً لدليل المُستخدم لتطبيق GBVIMS+. ¹¹ يشمل الدليل المُصاحب لتطبيق GBVIMS+ على ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ لدعم إعداد برامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وفيه توضيحات بخصوص استمارات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي يشتمل عليها تطبيق GBVIMS+، إذ يوجّه المرشدين الاجتماعيين خلال مراحل عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بأكملها ابتداءً من حضور الناجي أو الناجية لطلب الخدمات وصولاً إلى وقت إغلاق الحالة. ويهدف الجزء الأول إلى:

1. التعريف بالاستمارات الموحدة لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، المُعدة بالتماشي مع المبادئ التوجيهية العالمية.
2. شرح أي من خطوات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي هي التي تدعمها كل من استمارات تطبيق GBVIMS+، بما في ذلك من الذي يجب عليه إكمالها، ومتى يجب أن يكون إكمالها، والغرض الأساسي من الاستمارة.
3. تعزيز الجودة عموماً في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بإلقاء الضوء على الطريقة التي يوظف بها تطبيق GBVIMS+ الممارسات الجيدة في كل من خطوات عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

الجزء الثاني: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ في الإشراف عن بُعد، ويستهدف المشرفين ويلقي الضوء على الخصائص والإمكانيات المتاحة في تطبيق GBVIMS+ التي تمكّن المشرفين من التواصل والإشراف على المرشدين الاجتماعيين لديهم عن بُعد. ويهدف الجزء الثاني إلى:

1. استعراض الغرض من الإشراف والأساليب العملية للإشراف على المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.
2. التعريف بالخصائص والإمكانيات الموجودة في تطبيق GBVIMS+ التي تعزّز الإشراف على المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي وتبسيط الضوء على خصائص النظام التي تتيح التواصل والإشراف عن بُعد.

الجزء الثالث: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ لرصد الجودة في تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وهو أوثق صلةً بمديري البرامج أو منسقي البرامج وطواقم العمل المعنية بالرصد والتقييم¹² إذ يقدّم إرشادات بشأن كيفية الاستفادة من ثلاث أدوات رئيسة لقياس برامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي: مقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، ومؤشرات الأداء الأساسية/مجسات النبض بتطبيق GBVIMS+، واستقصاءات تعقيبات العميل. ويهدف الجزء الثالث إلى:

1. شرح الطريقة التي بها يستطيع مقياس النتائج إرشاد وتحسين إعداد برامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
2. التعريف بمؤشرات الأداء الأساسية/مجسات النبض بتطبيق GBVIMS+ وتقديم التوجيهات حول الطريقة التي يجب تفسير هذه المؤشرات بها.
3. التعريف باستمارة تعقيبات العميل، ويشمل ذلك من الذي يجب أن يتعامل معها، والطريقة التي يجب اتباعها في التعامل معها، والطريقة التي يجب أن تفسّر بها.

9 النظام مدعوم من اللجنة التوجيهية لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي (منظمة اليونيسف، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ولجنة الإنقاذ الدولية، والهيئة الطبية الدولية).

10 لمعرفة المزيد عن Primero/GBVIMS+ شاهد مقطع الفيديو التهديفي التالي أو زُر <https://www.gbvims.com/primero/>

11 دليل المُستخدم يعمل باعتباره دليلاً إرشادياً لتطبيق GBVIMS+. إذ يُرشد القراء بخصوص استخدام النظام. أما الدليل المُصاحب فهو مصمّم للإضافة إلى دليل المُستخدم والتركيز أكثر على الطريقة التي يدعم بها تطبيق GBVIMS+ تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والإشراف عن بُعد، ورصد جودة الرعاية.

12 قد يكون كذلك ذا صلة للمرشدين الاجتماعيين والمشرفين حسب أدوار المنظمة وهيكلها.

إجراءات التشغيل الموحدة لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي

قبل بدء العمل بتطبيق **Primero/GBVIMS+**، يجب أن تكون لديك إجراءات تشغيل موحدة لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي داخل منظمتك. إجراء التشغيل الموحد هو وثيقة تحتوي على السياسات والبروتوكولات التي تؤطر برنامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لدى المنظمة. وإجراءات التشغيل الموحدة غالباً ما يتجاوز نطاقها إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي ويشمل السياسات والبروتوكولات الأوسع للمنظمة. ومن المهم بصفة خاصة لمقدمي خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي أن يتأكدوا من اشتغال إجراءات التشغيل الموحدة لديهم على سياسات محدّدة حول إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

إجراءات التشغيل الموحدة يُمْكِن وضعها على مستوى المنظمة أو، كما هي الممارسة المعتادة في الكثير من السياقات الإنسانية، يُمْكِن وضعها على مستوى مشترك بين الوكالات من خلال آلية تنسيق (أي المجموعة الفرعية المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي أو الفريق العامل في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي) ومن ثم اعتمادها أو إقرارها من جانب المنظمات الأعضاء. وتضمن اعتبارات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المشمولة في إجراء التشغيل الموحد تماشي هياكل ملاك الوظائف وكذلك السياسات والبروتوكولات مع المبادئ التوجيهية والمعايير العالمية. فعندما تقرّر المنظمة أن تصبح من مُستخدِمي تطبيق **Primero/GBVIMS+**، يجب عليك تضمين اعتبارات بشأن كيفية استخدام تطبيق **Primero/GBVIMS+** في إجراءات التشغيل الموحدة لديها للحفاظ على تلك المعايير وضمان الجودة في تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

يجب أن تشمل إجراءات التشغيل الموحدة، على أقل تقدير، اعتبارات متعلقة بإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي:

- طريقة تلقي الحالات.
- طريقة التكلفة بالحالات.
- طريقة التعامل مع الحالات الشديدة الخطورة وطريقة تحديدها.
- عملية الموافقة على خطط عمل الحالات وإغلاق الحالات.
- الحد الأقصى لعدد الحالات التي يتولاها المرشد الاجتماعي الواحد.
- الحد الأقصى لعدد الحالات الشديدة الخطورة التي يتولاها المرشد الاجتماعي الواحد.
- طريقة وتوقيت إغلاق الحالات، واعتبارات خاصة بالإشراف، تشمل نسب المشرفين إلى المرشدين الاجتماعيين وطريقة الإشراف على المرشدين الاجتماعيين (التواتر، الأساليب المُستخدمة، إلخ).

وقد تشمل كذلك سياسات وبروتوكولات لاستخدام تطبيق **GBVIMS+** مثل:

- توقيت استخدام إمكانية الموافقة على خطة عمل الحالة وإغلاق الحالة.
- إجراءات لمراجعة ملفات الحالات (كل متى؟ كم عدد الحالات؟).
- الطريقة التي سوف يُستخدَم بها المشرف إمكانيات الإشراف في تطبيق **GBVIMS+** (مثلاً، استخدام رايات التحديد، تصدير البيانات حسب الطلب، إلخ).
- كيف سترصد الرعاية ذات الجودة باستخدام تطبيق **GBVIMS+**؟ وكيف ستُحلّل مؤشرات الأداء الأساسية/مجسات النبض ومقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي ومن الذي سيقوم بذلك وكل متى؟

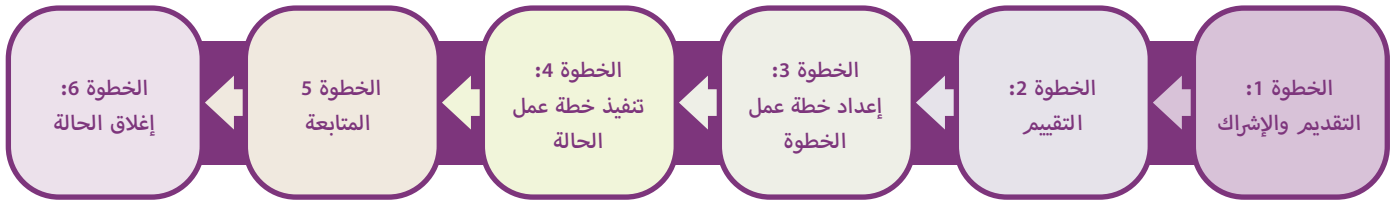
واحد من معايير اللجنة التوجيهية لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي الخاصة بأهلية الحصول على الموافقة لبدء العمل بتطبيق **Primero/GBVIMS+** هو وجود إجراء تشغيل موحد يشمل اعتبارات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

الجزء الأول: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ لدعم برنامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي

في الحالات الإنسانية، يمثل تقديم الخدمات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي من خلال إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي نقطة الدخول الأساسية التي عن طريقها يتلقى الناجون والناجيات الدعم النفسي الاجتماعي في وقت الأزمات وعلى أمد أطول، خاصةً أن الخدمات الصحية والاجتماعية الأكثر تأصلاً عادةً ما تكون غير كافية في حالات الطوارئ. إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي هي عملية تعاونية متعددة القطاعات تقيّم، وتخطّط، وتنفّذ، وتُنسّق، وتُرسّد، وتقوّم الموارد والخيارات والخدمات المتاحة للوفاء باحتياجات الفرد من الناجين والناجيات والدفع في اتجاه جودة النتائج وفعاليتها. هذا الجزء من الدليل موجّه إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي في الخطوط الأمامية حيث يقدّمون الخدمات المباشرة إلى الناجين والناجيات.

كما هو موضح في المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي تعرّف بأنها طريقة مُهيكلّة لتقديم المساعدة إلى الناجي أو الناجية. وتنطوي على منظمة واحدة، عادةً ما تكون جهة فاعلة في تقديم الدعم النفسي الاجتماعي أو الخدمات الاجتماعية، تأخذ على عاتقها التأكد من إخبار الناجين والناجيات بجميع الخيارات المتاحة وتحديد ومتابعة القضايا والمشكلات التي تواجه الناجي أو الناجية وأسرتها أو أسرته بطريقة منسّقة، في حين إمداد الناجين والناجيات بالدعم العاطفي على مدار العملية.¹³ وتهدف الموافقة المستنيرة إلى ضمان تحكّم الناجي أو الناجية في عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي بأكملها وشعوره أو شعورها بالارتياح حيالها.

تتألف إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من ست خطوات:



مهم أن نتذكر أن إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي هي عبارة عن عملية. وبينما توجد خطوات، وتحتوي كل خطوة منها على مهام رئيسة لا بد من إنجازها، فإن هذه الخطوات لا تتفّذ دائماً بطريقة خطية. فعلى سبيل المثال، غالباً ما يوجب الوفاء باحتياجات الناجي أو الناجية على المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي الرجوع إلى عدة خطوات مثل التقييم، وإعداد خطة عمل الحالة، والتنفيذ باعتبار ذلك جزءاً من متابعتهم، قبل أن يتمكنوا من إغلاق الحالة. واستمارات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الموجودة في تطبيق GBVIMS+ يرتبط كل منها بخطوة معيّنة من عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي (ويكون بعضها متصلاً بخطوتين اثنتين).

في وحدة GBVIMS+ الموجودة بنظام Primero، تُظهر قائمة التنقل أن هناك قسمًا بعنوان «الحالات». يُمكن العثور على استمارات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي في قسم «الحالات». تشير «الحالات» إلى الحالات الفردية التي تحتاج إلى إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. كل فرد تراه من الناجين والناجيات سيكون ممثلاً بواسطة سجل حالة منفرد في تطبيق GBVIMS+. فعندما تدخّل الناجية طلباً لخدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي وتوافق على رواية قصتها والاستمرار في تلقي خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، تضطلع أنت بإنشاء سجل حالة في تطبيق GBVIMS+. المرشدون الاجتماعيون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي يبدأون دائماً بإنشاء سجل الحالة أولاً في GBVIMS+ إذ (1) تنتقل بعض البيانات (معلومات عن الناجي أو الناجية مثلاً) تلقائياً من استمارات الحالات إلى استمارات الحوادث¹⁴ مما يختصر عملية إدخال البيانات و (2) لضمان كون سجلات الحوادث مرتبطة بالحالة ويُمكن استرجاعها بسهولة.

ملحوظة مهمة: يجب أن لا تملأ الاستمارات في حين الحضور الشخصي مع الناجي أو الناجية.

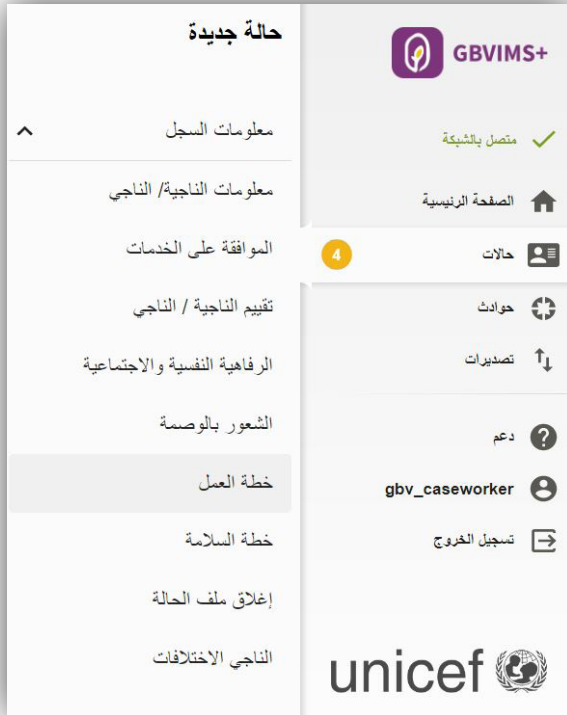
حتى عند إدخال البيانات على الأجهزة المحمولة (مثلاً، الهاتف المحمول/ الخلوي أو الحاسوب اللوحي)، يجب أن لا تملأ الاستمارات الرقمية أبداً أمام الناجي أو الناجية.¹⁵ وإنما يجب أن تُدخّل البيانات في تطبيق GBVIMS+ عقب مغادرة الناجي أو الناجية على أساس المعلومات المُعطاة أثناء الجلسة. إن الانتظار لإدخال البيانات إلى النظام يضمن لك التركيز على الناجية، والاستماع إلى قصتها، وخلق محيط تُشعر الناجية فيه بالارتياح حيال رواية قصتها.

13 المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، ص 8.

14 استمارات الحوادث في تطبيق GBVIMS+ قائمة على عبارة عن نسخة رقمية من استمارة المعلومات الأولية الموحدة القديمة لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

15 الاستمارات الوحيدة هي مقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي (مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية ومقياس الشعور بالوصمة) اللذان سوف نتناولهما مزيد من الشرح في الخطوة الثانية، خطوة التقييم. يُكتب الكثير من المرشدين الاجتماعيين بعض الملاحظات بالفعل في تذكرات التفاصيل المهمة. ومن المهم هنا ضمان عدم احتواء أي ملاحظات مكتوبة على معلومات محدّدة للهوية ومحوها فوراً بمجرد إدخال المعلومات إلى تطبيق GBVIMS+.

والهدف هو خلق مكان مشجّع إلى درجة كبيرة حيث يُمكن لك وللناجية إنشاء علاقة مبنية على الثقة. فالجلوس وراء الحاسوب المحمول على سبيل المثال وإدخال البيانات في حين إفصاح الناجية عن العنف الذي تعرضت له، لا يقود في اتجاه إنشاء تلك العلاقة وقد يشكّل عائقاً للناجين والناجيات. ولا يجب إعطاء أولوية أبداً لإكمال جميع المعلومات المبيّنة في استمارات تطبيق GBVIMS+، إذ يجب ألا يقوم توثيق قصة الناجية والرعاية المقدّمة إليها سوى على القدر الذي تود هي روايته.



توجد تسع استمارات لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي في تطبيق GBVIMS+:

1. بيانات الناجي أو الناجية
1. موافقة الحصول على الخدمات
1. تقييم الناجي أو الناجية
1. مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية
1. مقياس الشعور بالوصمة
1. خطة العمل
1. خطة السلامة
1. المتابعة (مضمّنة داخل خطة العمل)
1. إغلاق الحالة

تشرح الأجزاء التالية عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي خطوة بخطوة وتقدّم استمارات تطبيق GBVIMS+ ذات الصلة المرتبطة بكل خطوة منها. ¹⁶ سوف يُنشأ لكل من الحالات سجل حوادث واحد على الأقل لتوفير المزيد من التفاصيل حول حادثة أو حوادث محدّدة في سياق العنف المتعرّض له. فقد تكون للناجية حوادث متعددة في إطار العنف المبني على النوع الاجتماعي مربوطة بحالتها، إذا كانت قد تعرضت للعديد من حوادث العنف مع مرور الوقت ولكن هذه الحوادث سوف يسجّل كل منها في ملف حالة واحد (ملف الحالة الرقمي). ¹⁷

الحالات مقارنة بالحوادث

ذكّر أن الحالة تشير إلى سجل الناجية، والمساعدة التي تتلقاها على مدار عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي. في تطبيق GBVIMS+، توثّق تفاصيل الحالة في الاستمارات ذات الصلة في قسم الحالات ويُمكن إعادة النظر فيها مع مرور الوقت لتتبع التقدم الذي يحرزه الناجي أو الناجية. ويُنشئ المرشد الاجتماعي سجل حالة واحد لكل ناجٍ أو ناجية.

حادثة العنف المبني على النوع الاجتماعي من ناحية أخرى هي عمل محدّد من أعمال العنف يكون الناجي أو الناجية قد تعرضت له. وهناك مواقف تَحتمل تعرّض واحد من الناجين أو الناجيات لأكثر من نوع واحد من العنف على مدى فترة معيّنة. في تطبيق GBVIMS+، توثّق تفاصيل كل من أعمال العنف هذه في سجل حوادث مربوط بملف الحالة (في قسم الحوادث). وعلى عكس المعلومات المُدخلة في قسم الحالات، تسجّل المعلومات المُدخلة في قسم الحوادث عند نقطة زمنية محدّدة ولا تُحدّث، إذ إنها لمحة من معلومات جُمعت عن ذلك العنف في وقت الإبلاغ. وتحليل بيانات حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلّغ عنها، عند توجيهه، يُمكن الاسترشاد به وتوظيفه لتحسين في تقديم الجودة في الخدمات، كما يمكنه دعم الجهود الشاملة الرامية إلى منع العنف المبني على النوع الاجتماعي والتصدي له.

¹⁶ يوجد مقطع فيديو تعليمي حول كيفية بدء حالة جديدة في GBVIMS+ متاح هنا.

¹⁷ بمجرد الانتهاء من إنشاء الحالة في GBVIMS+ يمكنك إنشاء الحادثة مباشرة من ملف الحالة حتى يتسنى ربط الحوادث كل منها بملف حالة واحد. للحصول على محتوى تعليمي حول كيفية إنشاء الحادثة في GBVIMS+ يُرجى مشاهدة مقطع الفيديو هذا.

1. الخطوة الأولى: التقديم والإشراك

الغرض من التقديم والإشراك¹⁸ هو تحقيق الألفة مع الناجي أو الناجية وبناء أساس من أجل علاقة شافية. في هذه الخطوة، سوف تضطلع بالآتي:

- تحية وتهذبة الناجي أو الناجية.
- البدء في بناء علاقة مع الناجي أو الناجية، وهنا يكون التواصل بطريقة ودودة ومنفتحة.
- طلب الموافقة المستنيرة من الناجي أو الناجية لتقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- شرح عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، ويشمل شرح السرية والاستثناءات (الموضحة في الجزء الأول أدناه)، مع تسليط الضوء على حقوق الناجي أو الناجية،¹⁹ وتوجيه الأسئلة والإجابة عنها.

تحية وتهذبة الناجي أو الناجية هي الجزء الأول الذي تبدأ به عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. وهو جزء أساسي في بناء العلاقة. ويمكنك خلق ذلك المحيط حيث الارتياح والأمان والخصوصية عن طريق التأكد من تمتع الحيز المادي بالخصوصية، ومن شعور الناجي أو الناجية بالارتياح حيال التحدث في ذلك المكان. والمرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي يجب أن يكونوا ودودين وهادئين ومنفتحين، وأن ينظروا إلى وجه العميل، وأن يظلوا متفاعلين طوال المقابلة، وأن يحرصوا على كون تعبيرات وجوههم ملائمة، وأن يستخدموا التواصل غير اللفظي لإظهار الاهتمام والانتباه. ومهم لك أن تذكر أن تشرح دورك بوضوح وباستخدام مصطلحات بسيطة.

توجد في تطبيق GBVIMS+ استمارتان منطقتان على الخطوة الأولى، التقديم والإشراك.

أ. موافقة الحصول على الخدمات

اسم الاستمارة	متى تكون ذات صلة	ن المسؤول	الغرض من الاستمارة
موافقة الحصول على الخدمات يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح هنا .	قبل أن تبدأ الناجية في رواية قصتها، في بداية تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. • إعطاء تصريح للمشاركة في عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي. • إعطاء تصريح للمرشد الاجتماعي لجمع وتخزين معلومات عن حالة الناجي أو الناجية.	المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي المكلف بالحالة، ومعه الناجي/ الناجية أو مقدم الرعاية/ الوصي (في حالات الأطفال أو الأشخاص ذوي الإعاقات الذين لا يستطيعون إعطاء الموافقة مباشرة). ²⁰	لتسجيل تصريح الناجي أو الناجية للمشاركة في عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، ولجمع وتخزين معلومات عن حالته أو حالتها.

الحصول على الموافقة المستنيرة لتقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي هو الخطوة الأولى والأكثر جوهرية التي تضع في حيز التنفيذ المبادئ التوجيهية لتُهج متمركز على الناجين والناجيات، إذ يساعد ذلك على إيجاد تحكُّم صريح من جانب الناجي أو الناجية في عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي. فإنيك، بعدم الحرص على وجود الموافقة المستنيرة، تعرّض علاقتك بالناجي أو الناجية للخطر.

تعرف الموافقة المستنيرة بأنها اتفاق طوعي لفرد لديه الأهلية لإعطاء الموافقة. فالناجية يجب أن تكون لديها من القدرة والنضوج ما يمكنها من معرفة وفهم الخدمات التي تقدّم ويجب أن تكون من الناجية القانونية قادرة على إعطاء موافقتها. **من المحتمل عليك الحصول على الموافقة المستنيرة قبل بداية خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، قبل الاستماع إلى قصة الناجي أو الناجية أو جمع أي معلومات.**

إذا خَصَّ الناجي أو الناجية وهي في أزمة، أو في خطر وشيك (مثلاً، إذا تعقّبهُ أو تعقّبها الجاني أو شخص آخر يُحتمل أن يكون خطيراً)، أو في حاجة إلى عناية طبية عاجلة، لن تستطيع الخوض في عملية الموافقة المستنيرة بأكملها. في هذه الحالات، إذا كنت سوف تتخذ إجراءات تتطلب إشراك الآخرين، بظل أخذ الموافقة اللفظية للناجي أو الناجية قبل التصرف أمراً ذا أهمية وذات صلة.²¹

قد تختلف متطلبات الإبلاغ الإلزامي²² إلى حد كبير حسب البلد والسياسات. يشير الإبلاغ الإلزامي إلى تشريع تمرره البلدان أو الدول التي تشترط على أفراد مكلفين إبلاغ الشرطة أو النظام القانوني بحادثة ما. وفي بلدان كثيرة ينطبق الإبلاغ الإلزامي في المقام الأول على الاعتداء على الأطفال وسوء معاملة القُصّر ولكن قد يمتد إلى عنف الشريك الحميم أو الاغتصاب. فمن المهم أن يكون المرشدون الاجتماعيون على وعي بقوانين الإبلاغ الإلزامي في المحيطات التي

18 لمعرفة المزيد: الفصل الثاني، ص 49 في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات المذكورة والوحدة 11 في المواد التدريبية المُصاحبة.

19 للناجية الحق في التوقف عند أي نقطة زمنية إن أرادت. والناجية لها الحق في توجيه الأسئلة ولها الحق في رفض الإجابة عن أي سؤال لا تشعر بالارتياح حيال الإجابة عنه أو لا تريد الإجابة عنه.

20 عند العمل مع الناجين والناجيات من الأطفال، أُنِج إجراءات الموافقة المستنيرة الموضحة في المبادئ التوجيهية لرعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي، ص 113-117.

21 المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، ص 54.

22 مزيد من المعلومات حول أنواع الإبلاغ الإلزامي متاح [هنا](#).

يعملون بها. وفي الأوضاع الإنسانية، يشمل الإبلاغ الإلزامي أيضاً الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي الذي ترتكبه الجهات الفاعلة في المجال الإنساني، إذ تكلّف المنظمات العاملة في السياقات الإنسانية بأن تكون لديها بروتوكولات ملائمة للتصدي للاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي الذي يمارسه عاملون في المجال الإنساني.²³ **وبغض النظر عن قوانين الإبلاغ الإلزامي، فإنه من مسؤوليتك بصفتك مرشداً اجتماعياً التأكد من دراية الناجي والناجيات بهذه الاستثناءات قبل بدء أي خدمة.**²⁴

إنه من مسؤولية المنظمة أن تتأكد من دراية المرشدين الاجتماعيين بالقوانين السارية على عملهم وكذلك السياسات التنظيمية التي تدور حول حالات الإبلاغ الإلزامي: تحديداً للتصدي للاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي الذي يمارسه عاملون في المجال الإنساني. والإجراءات ليست هي نفسها فيما يخص متطلبات الإبلاغ الإلزامي جميعها، وبالتالي فإنه من المهم أن توضّح منظمتك إجراءات الإبلاغ الإلزامي لديها.²⁵

تذكّر أن قوانين الإبلاغ الإلزامي في سياقات معيّنة، حيث لا توجد أحكام كافية للأمن والسلامة، قد تعرّض الناجين والناجيات للخطر وغالباً ما لا تحقّق الأثر المنشود منها، إذ يكون فقط أولئك المستعدون لإبلاغ الشرطة هم من يطلبون الخدمات. ومن ثم سوف تحتاج إلى مناقشة أي احتياجات للحماية مرتبطة بالإبلاغ الإلزامي مع الناجي أو الناجية ومناقشة الوضع مع مشرفك قبل إبلاغ السلطات المطلوبة. وإذا كنت مجبراً على الإبلاغ، تأكد من أنك شرحت للناجي أو الناجية ما هي المعلومات التي يجب تبادلها، ومع من، وما يُحتَمَل حدوثه بعد ذلك.

الإبلاغ الإلزامي في المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في إعداد برامج الطوارئ

جميع الجهات الفاعلة في أعمال التصدي تحتاج أن تفهم القوانين والالتزامات الخاصة بالإبلاغ الإلزامي إذ إنها ترتبط بحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والشروط المحددة للأطفال. على الرغم من أن الإبلاغ الإلزامي غالباً ما يهدف إلى حماية الناجين والناجيات (خاصة الأطفال)، فإنه، في بعض المواقف، عقب الإبلاغ الإلزامي تتعارض الإجراءات مع المبادئ التوجيهية المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، بما في ذلك السلامة والسرية واحترام تقرير المصير. وقد تُنتج عن ذلك أيضاً إجراءات لا تُخدم مصالح الناجي أو الناجية على أفضل وجه. فعلى سبيل المثال، إبلاغ الشرطة الإلزامي بحالات العنف الجنسي أو عنف الشريك الحميم قد يضع الناجين والناجيات في مخاطرة كبيرة إذ قد يلحق بهم أذى من الجاني أو أفراد العائلة أو أفراد المجتمع المحلي. فيجب على كل منظمة أن تقرّر الطريقة التي سوف تتعامل بها مع الإبلاغ الإلزامي عندما يكون فعل ذلك لا يُخدم مصالح الناجي أو الناجية على أفضل وجه.²⁶

تذكّر الآتي:

- دائماً أخبر الناجية بالتزامك بالإبلاغ قبل أن تحكي قصتها.
- إذا أعطاك الناجي أو الناجية معلومات يتوجب عليك الإبلاغ بها، اشرح ما هي المعلومات التي يجب عليك الإدلاء بها، وإلى من سوف تدلي بها، وما يُحتَمَل حدوثه بعد ذلك.
- ناقش أي احتياجات للحماية مرتبطة بالإبلاغ الإلزامي.
- ناقش الموقف مع مشرفك قبل إبلاغ السلطات المطلوبة.

ي تطبيق GBVIMS+ توجد ثلاثة أماكن مختلفة سوف تسجّل فيها الحصول على الموافقة:

1. **موافقة الحصول على الخدمات:** تُستخدم استمارة موافقة الحصول على الخدمات لطلب الموافقة على الاستمرار في عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي قبل أن تروي الناجية قصتها. ولكل منظمة أن تقرّر ما إذا كانت تريد أن تحصل على موافقة الحصول على الخدمات كتابياً أو لفظياً، من الناجين والناجيات. استمارة موافقة الحصول على الخدمات في تطبيق GBVIMS+ هي استمارة بسيطة بها مربع وحيد توضع علامة داخله. تعمل الاستمارة باعتبارها سجلاً للحصول على الموافقة المستتبيرة، وفي بعض الأوقات باعتبارها تذكيرة للمرشدين الاجتماعيين للاضطلاع بذلك، للاستمرار في تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

²³ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: الحماية ضد الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، التعاون بين الوكالات في آليات الشكاوى القائمة على المجتمعات المحلية، إجراءات التشغيل الموحدة العالمية.

²⁴ مزيد من التوجيهات حول السرية والإبلاغ الإلزامي متاح هنا والتوجيهات حول سلامة الناجين والناجيات في الإبلاغ الإلزامي متاح هنا.

²⁵ لمراجع نفسه، ص 35.

²⁶ المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في إعداد برامج الطوارئ، المعيار 6 إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، ص 49.

2. **موافقة إعطاء المعلومات من أجل الحالات:** في استمارة **خطة العمل** كي تُثبت أنك قد تلقيت موافقة من الناجية لإعطاء معلوماتها لعمل إحالة (سوف نتطرق إلى هذا بتفصيل أكثر في الخطوة الثالثة).
3. **موافقة إعطاء المعلومات لإعداد التقارير:** موافقة على إعطاء معلومات لرصد الحوادث، بمعنى إعطاء معلومات غير محدّدة للهوية بغرض تجميع البيانات في الإحصاءات كي تُستخدم في التقارير. تسجّل هذه البيانات في سجلات حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي المرتبطة بكل حالة.

الموافقة اللفظية: المرشدون الاجتماعيون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي يمكنهم أن يضعوا علامة في المربع الموجود في استمارة موافقة الحصول على الخدمات إذا كان قد طُلب لفظياً من الناجي أو الناجية إعطاء الموافقة للاستمرار في عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي وكان الناجي أو الناجية قد أعطت الموافقة لفظياً.

الموافقة الكتابية: المنظمات أيضاً يمكنها أن تختار الاستمرار في استخدام الاستمارات الورقية لتسجيل الموافقة. فموافقة الحصول على الخدمات يُمكن توثيقها لفظياً أو على الورق مع الإقرار بتسجيلها في تطبيق GBVIMS+. إذا حصلت المنظمة على موافقة كتابية للحصول على الخدمات، يمكنك أن تختار (1) تخزين الاستمارة الورقية في دواول مغلق بإحكام أو (2) تحميل استمارة الموافقة الموقّعة على GBVIMS+ باستخدام علامة تبويب «وثائق أخرى» وبعد ذلك إما أن تخزّن الاستمارة في دواول وإما أن تُثَلِّف الاستمارة الورقية (مثلاً، بتمزيق الاستمارة الورقية إلى قطع صغيرة أو حرقها). يجب أن تكون هذه العملية مفضّلة في إجراء التشغيل الموحد المعني بإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لديك.

بل الاستماع إلى قصة الناجي أو الناجية ليس الوقت الوحيد الذي سوف تُطلب فيه الموافقة المستنيرة للناجي أو الناجية.

عملية الحصول على الموافقة مستمرة على مدار عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، ومن المهم للمرشدين الاجتماعيين أن يحصلوا على الموافقة:

- ✓ قبل الاستماع إلى قصة الناجية أو جمع أو توثيق أي معلومات عن حالتها.
- ✓ قبل عمل الحالات أو أي وقت تُعطى فيه معلومات لمقدمي الخدمات الآخرين الذين يستطيعون مساعدة الناجية على تلبية احتياجاتها. ويجب عليك أن تطلب تصريحاً لإعطاء المعلومات مع كل إحالة جديدة.
- ✓ قبل اتخاذ أي إجراءات أخرى نيابةً عن الناجية. على سبيل المثال، عند القيام بالمناصرة أو التنسيق للحالة.
- ✓ قبل إعطاء أي معلومات إحصائية عن الحادثة أو الحوادث التي وقعت في سياق العنف المبني على النوع الاجتماعي التي بلغ عنها الناجي أو الناجية. حتى المعلومات «التي تُخفى مصادرها» تتطلب الموافقة المستنيرة.

ب. بيانات الناجي أو الناجية

اسم الاستثمار	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض من الاستثمار
بيانات الناجي أو الناجية يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح هنا .	مباشرة عقب الحصول على الموافقة/ القبول.	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.	لتسجيل معلومات ديمغرافية أساسية عن الناجي أو الناجية.

معلومات الناجية/ الناجي

رمز الناجية/ الناجي

العمر

تاريخ الميلاد

اليوم-الشهر-السنة

هوية نوع اجتماعي
(اختر...)

هذه الاستثمار مخصصة لإدخال معلومات ديمغرافية أساسية عن الناجي أو الناجية، تشمل الاسم،²⁷ ورمز الناجي أو الناجية، وتاريخ الميلاد، والسن، والجنس، والبلد الأصلي، والحالة المدنية/ العائلية، وحالة الزوج في وقت البلاغ، وتوثيقات الإعاقة، ومعلومات ذات صلة بالناجين والناجيات من الأطفال. عندما تُنشئ وتُربط سجل حوادث من إحدى الحالات، تنتقل مجموعة المعلومات هذه تلقائياً إلى واحدة من الاستثمارات في سجل الحوادث.²⁸

صلاحيات الوصول على أساس الأدوار في GBVIMS+

يُعد إعطاء صلاحيات الوصول إلى GBVIMS+ على أساس الأدوار من الخصائص الرئيسة لهذا التطبيق. إن هذا التهج الذي يمنع أو يقيّد إمكانيات الوصول داخل النظام تقتصر على المستخدمين المأذون لهم يسير وفقاً لمبدأ «الحاجة إلى المعرفة». ونتيجة لهذه الخاصية، لن يستطيع أصحاب الأدوار الإشرافية في GBVIMS+

أن يروا ويقرأوا إلا استثمارات الحالات الخاصة بالحالات التي أنشأها المرشدون الاجتماعيون الذين يشرفون عليهم. ولن يتمكن أصحاب الأدوار الإشرافية في GBVIMS+ من تعديل خانات البيانات أو الاستثمارات، ولن يروا أسماء الأفراد من الناجين أو الناجيات. عندما يضغط المرشد الاجتماعي على «حفظ» في استثمار بيانات الناجي أو الناجية، يختفي اسم الناجي أو الناجية تلقائياً ويظهر في صورة علامات نجمية متتابعة (*****)²⁹. يوفر تطبيق GBVIMS+ عدة أدوار بدرجات مختلفة من إمكانيات الوصول. للمزيد حول الأدوار المتنوعة للمستخدمين في GBVIMS+، يرجى الرجوع إلى دليل المستخدم لتطبيق GBVIMS+.

2. الخطوة الثانية: التقييم

تَعتمد إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي ذات الجودة على إجراء التقييمات الجيدة. وإجراء التقييم³⁰ هو عملية جمع المعلومات من شخص وتقديرها بغرض دعم الناجين والناجيات لاتخاذ قرارات بشأن رعايتهم. والتقييم الجيد يقيّم بأمان وتأنٍ وضع الناجي أو الناجية وما تعرّض أو تعرضت له من العنف مع تركيز على الاستماع، وليس توجيه الأسئلة. فالهدف من الخطوة الثانية هو فهم سياق الناجي أو الناجية، وتحديد ما إذا كان هناك آخرون مشاركون في الاستجابة، والاستماع إلى قصة الناجية لفهم احتياجاتها ودعمها.

قد يكون التحدث مع الناجي أو الناجية عن العنف الذي تعرّض أو تعرضت له أحد الجوانب الصعبة في التقييم. أدناه توجد بعض الاستراتيجيات التي قد تساعدك على تيسير محادثة داعمة وإشعار الناجي أو الناجية بارتياح أكثر أثناء التقييم.

- ✓ ابدأ المحادثة بالأسئلة الأساسية.
- ✓ استمع بعناية إلى القصة حين يرويها الناجي أو الناجية.
- ✓ راقب لغة جسد الناجي أو الناجية عن كثب للكشف عن أي علامات لعدم الارتياح.
- ✓ شجّع وشارك وجدانياً من خلال التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- ✓ تجاذب معها أطراف الحديث على نحو نشط على طول الخط.

27 يختفي الاسم تلقائياً بمجرد حفظ الاستثمار. المرشد الاجتماعي الذي أنشأ الحالة هو الوحيد الذي يستطيع رؤية اسم الناجي أو الناجية.

28 هذه الاستثمار هي استثمار التفاصيل الفردية المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي الموجودة في قسم الحوادث في GBVIMS+.

29 تعمل إمكانية إخفاء الأسماء تلقائياً عند إنشاء الحالة للمرة الأولى. إذا عدلت المرشدة الاجتماعية استثمار بيانات الناجي أو الناجية واختارت «مشاهدة الاسم»، ستحتاج أن تختار «إخفاء الاسم» قبل حفظ التغييرات لضمان أن الاسم قد اختفى مرة أخرى.

30 لمعرفة المزيد: الفصل الثالث، ص 57 في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات المذكورة والوحدة 12 في المواد التدريبية المصاحبة.

- ✓ احترام رغبة الناجي أو الناجية في التوقف عن إعطاء المعلومات.
- ✓ اسأل أسئلة توضيحية بمجرد انتهاء أو توقف الناجي أو الناجية.
- ✓ تجنب الأسئلة غير الضرورية والمقاطعات.
- ✓ دوّن الملاحظات عند الحاجة ولكن ركّز على الناجي أو الناجية.

يساعد الاستماع إلى الناجية وهي تروي قصتها على الفهم الكامل لاحتياجات الناجية ومخاوفها الرئيسة. فمقدمو الخدمات في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي غالباً ما يعطون الأولوية لأمور الصحة والسلامة لأنها قد تكون منقذة للحياة، حسب درجة إلحاح الحالة، ولكن الناجين والناجيات قد تكون لديهم احتياجات أخرى تتطلب الانتباه أيضاً.³¹ وبعد انتهاء الناجية من رواية قصتها، يكون مهماً أن تُبث إليها العطف والتأييد والطمأنينة.³²

توجد في تطبيق GBVIMS+ ثلاث استمارات منطبقة على الخطوة الثانية، التقييم.

أ. تقييم الناجي أو الناجية

اسم الاستمارة	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض من الاستمارة
تقييم الناجي أو الناجية يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح هنا .	بعد المقدمة عندما تبدأ الناجية في الإفصاح عن تقييم قصتها.	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.	لتسجيل معلومات جُمعت حول الحالة بخصوص كل من المخاطر والاحتياجات، وكذلك نقاط القوة والموارد. المعلومات المسجلة سوف تحلّل وتُستخدَم باعتبارها أساساً لوضع خطة العمل الخاصة بالحالة أثناء الخطوة الثالثة.

تساعد استمارة تقييم الناجي أو الناجية في توجيه المرشدين الاجتماعيين من خلال تقييم احتياجات الناجية المرتبطة بالعنف الذي تعرضت له. يُعدّ التقييم أمراً حاسماً لفهم القضية الماثلة والعوامل التي تزيدها تعقيداً. فاستمارة التقييم مصمّمة لتسجيل معلومات من المقابلة الأولية مع الناجي أو الناجية، وهي مُخصّصة لجمع المعلومات المعنية بالمخاطر والاحتياجات بالإضافة إلى نقاط القوة والموارد. سوف تُستخدَم المعلومات المسجلة في هذه الاستمارة لوضع خطة العمل الخاصة بالحالة وخطة السلامة للناجي أو الناجية. وتشمل الاستمارة:

- الوضع العائلي للناجي أو الناجية والوضع المعيشي الراهن له أو لها.
- مهنة أو وظيفة الناجي أو الناجية.
- اعتبارات خاصة للناجين والناجيات من الأطفال.
- المشكلة الماثلة، بما في ذلك جزء ليشرح المرشد الاجتماعي فيه ما حدث باستخدام الكلمات نفسها التي استخدمها الناجي أو الناجية.
- نقاط التقييم الرئيسة.
- الوضع الراهن للناجي أو الناجية بالإضافة إلى المخاطر الوشيكة.
- وأخيراً، احتياجات الناجي أو الناجية فيما يتعلق بالسلامة، والصحة، والأوجه النفسية الاجتماعية، والأمور المتعلقة بالقانون أو العدالة، والجوانب العملية أو المادية.

يحتوي كل جزء في استمارة التقييم على رابط تشعبي بعنوان «إرشاد». توفّر هذه الروابط توجيهات وأسئلة مقترحة لتعطي المرشد الاجتماعي إطاراً مرجعياً. والهدف **ليس** هو الإجابة عن جميع الأسئلة المقدّمة للإرشاد، وليس هو واجب أن توجّه هذه الأسئلة إلى الناجين والناجيات. فهذه الأسئلة، بالأحرى، موجودة لتوجيه المرشدين الاجتماعيين وإظهار نوعية المعلومات التي يُمكن وضعها في كل خانة.

تقييم الناجية / الناجي

معلومات أساسية عن الناجية/ الناجي

توجيه

الوضع العائلي للناجية/ للناجي (للبالغين)

توجيه

الوضع المعيشي الحالي للناجية/ للناجي

توجيه

مهنة الناجية/ الناجي أو دوره/ا

توجيه

اعتبارات خاصة للناجيات / الناجين من الأطفال

31 قد يعبرُ لك بعض الناجين والناجيات عن أفكار انتحارية، لمزيد من المعلومات حول التقييم والاستجابة للناجين والناجيات ذوي الأفكار الانتحارية، يُرجى الرجوع إلى قسم المنهج المدمج في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي المعني بتقييم الانتحار.

32 للحصول على توجيهات إضافية يُرجى الرجوع إلى العبارات الشافية باعتبارها استراتيجية للتواصل.

ب. مقياسا نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي: الوظائف النفسية الاجتماعية والشعور بالوصمة³³

اسم الاستمارة	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض من الاستمارة
مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية و	يُمكن ملء المقياسين على نحو متكرر، فيتسنى استخدامهما أثناء التقييم، وإعداد خطة العمل، والمتابعة، وإغلاق الحالة. التوجيهات الخاصة بالمقياسين توصي بشدة بالانتظار إلى وقت الزيارة الثالثة مع الناجي أو الناجية لتقديم المقياسين كي يستطيع المرشدون الاجتماعيون إعطاء الأولوية للاحتياجات الملحة للناجية.	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة، باعتبار ذلك جزءاً من التقييم النفسي الاجتماعي للناجية.	مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية هو استبيان مكون من 10 عناصر يقيس قدرة المراهقات الأكبر سناً والنساء على القيام بالأعمال المهمة في حياتهن اليومية.
مقياس الشعور بالوصمة			مقياس الشعور بالوصمة هو استبيان مكون من 10 عناصر يقيس تجارب المراهقات الأكبر سناً والنساء بشأن الوصمة من حيث موقف أو نظرة الآخرين تجاههن وكذلك موقفهن ونظرتهم تجاه أنفسهن.
يوجد مقطع فيديو تعليمي للمقياسين متاح هنا .			هاتان الاستمارتان اختياريان.

توجد غائتان رئيستان لمقياسي رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي:

✓ إمداد المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي بأداة لتقييم الرفاه النفسي الاجتماعي/ الشعور بالوصمة لدى الأفراد من المراهقات الأكبر سناً والنساء.

✓ إمداد مقدمي الخدمات في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي ببيانات مجمعة عالية الجودة حول الوظائف النفسية الاجتماعية والوصمة على مستوى حالات العملاء القائمة لديهم في يكون إدخال التحسينات في إعداد البرامج على نحو مستنير (سوف تتناول هذه الغاية بمزيد من الشرح والمعالجة في الجزء الثالث).

مقياسا نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي³⁴ يقيسان تقييم الناجيات للرفاه النفسي الاجتماعي/ الشعور بالوصمة لديهن قبل وأثناء وبعد تلقي خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.³⁵ المقياسان كل منهما عبارة عن استبيان من 10 عناصر يقوم على مقياس من خمس نقاط، يقيس مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية قدرة المراهقات الأكبر سناً والنساء على القيام بالأعمال المهمة في حياتهن اليومية، في حين يقيس مقياس الشعور بالوصمة تجاربهن بشأن الوصمة من حيث موقف أو نظرة الآخرين تجاههن وكذلك موقفهن ونظرتهم تجاه أنفسهن. لمزيد من المعلومات حول تفسير الدرجات يُرجى الرجوع إلى الجزء الثالث في هذه الوثيقة.³⁶

لقد جرى اختبار هذين المقياسين والتأكد من صلاحيتهما للاستخدام مع الناجيات، من عمر 15 سنة فما فوق. هذان المقياسان ليسا مناسبين للاستخدام مع الفتيات البالغة أعمارهن 14 عاماً أو الأصغر لأنه لم يجرِ التأكد من صلاحيتهما للفئات المستهدفة الأصغر سناً.

المقياسان اختياريان وما إذا اخترت استخدامهما باعتبارهما جزءاً من عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القياسية لديك هو أمر لا بد من تحديده بوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة لدى منظمتك.

يوصى باستخدام المقياسين كليهما إذ إن هذه هي طريقة استخدامهما في ممارسة العمل الاجتماعي، وهما منقسمان إلى مقياسين منفصلين بغرض القياس، إذ إن المؤشر ذا الجودة لا يمكنه أن يقيس سوى عنصر واحد في المرة الواحدة، ولكن في العمل الاجتماعي يكون من المهم العمل على الرفاه النفسي الاجتماعي

33 لاحظ أن هاتين الاستمارتين اختياريان ولا يجب استخدامهما إلا في حالة تلقي المرشدين الاجتماعيين تدريباً عليهما.

34 للمقياسان اختياريان وما إذا كانا مشمولين في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القياسية لدى المنظمة هو أمر لا بد من تحديده بوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة لدى المنظمة.

35 هذان المقياسان وُضعا باستخدام مقياسين جرى التأكد من صلاحيتهما بقياس التغيرات المتعلقة بالرفاه النفسي الاجتماعي والوصمة التي تشعر بها الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وقد كُتبت لجنة الإنقاذ الدولية هذه المقاييس لاستخدامها مع المراهقات الأكبر سناً والنساء (من عمر 15 سنة فما فوق) من الفئات المستهدفة في الصومال وسوريا التي تتلقى دعم إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. وحتى وقت كتابة هذه الوثيقة، كانت المقاييس مُستخدمة في جنوب السودان، وبوروندي، ومالي، والأردن، والعراق، ولبنان، ونيجيريا.

36 لتفسير الدرجة أو حساب التغيير مع مرور الوقت، يمكنك أيضاً الرجوع إلى الجزء الثالث من مجموعة أدوات رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الصادرة عن لجنة الإنقاذ الدولية.

بالإضافة إلى تقليل العار واللوم الذي تشعر به ناجيات كثيرات تجاه أنفسهن. يمكنك أن تختار، مع كل من الناجيات، أن تستخدم أحد المقياسين فقط أو أن تستخدم المقياسين معاً (إما أثناء جلسة إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي نفسها وإما تقسيماً على جلستين أو عدة جلسات)، اعتماداً على ما هي الجوانب التي اتفقت مع الناجية على رصدها. هذان المقياسان مشمولان في صورة استمارتين فرعيتين في تطبيق GBVIMS+ حتى يتسنى إدخالهما مرات متعددة على مدار عملية إدارة الحالة.

يجب عليك استخدام المقياسين باعتبارهما جزءاً من تقييم الناجية. يستغرق استخدام المقياس الواحد من 10 إلى 20 دقيقة تقريباً.

سوف تحتاج أن تستخدم المقياس الواحد مرة واحدة فقط، من أجل قياس الرفاه النفسي الاجتماعي أو الشعور بالوصمة أو الاثنين معاً في المرة الواحدة. ويُمكن استخدام المقياسين مرتين أو أكثر لرصد التغيير مع مرور الوقت أيضاً. ويوصى باستخدام هذه الأداة للمرة الأولى فقط بعد ثلاث زيارات في الحد الأدنى، حتى تتمكن من تناول أكثر الاحتياجات إلحاحاً لدى الناجية وإعطاء الوقت لبناء الثقة. والمقياسان يمكنهما أيضاً قياس التحسن في تعافي المراهقات الأكبر سناً والنساء مع مرور الوقت أثناء عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. لرصد التغيير في رفاه الناجيات مع مرور الوقت، يجب استخدام المقياسين عند خط الأساس (بعد ثلاث زيارات في الحد الأدنى ويكون عادةً في الجلسة الرابعة)، ومرة أخرى بعد ثلاث جلسات إضافية (عادةً في الجلسة السابعة). وإن أمكن، تستطيع استخدام المقياسين مرة واحدة أخيرة في نهاية تدخل إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إذا تجاوز عدد الجلسات سبعة. يوفّر الجزء الثالث من الدليل المُصاحب لتطبيق GBVIMS+ معلومات حول كيفية تفسير الدرجات ومستوى التغيير مع مرور الوقت.

يختلف مقياسا النتائج المعنيان بالعنف المبني على النوع الاجتماعي عن الاستمارات الأخرى في تطبيق GBVIMS+، إذ إن هاتين الأداتين يُمكن استخدامهما وجهاً لوجه مع الناجية. عليك التأكد من أنك لديك محيط سري حيث يمكنك استخدام المقياسين وأنت على انفراد مع الناجية.³⁷

المقياسان يجب عدم استخدامهما في المحيطات الجماعية (جلسات الدعم العاطفي الجماعية مثلاً).

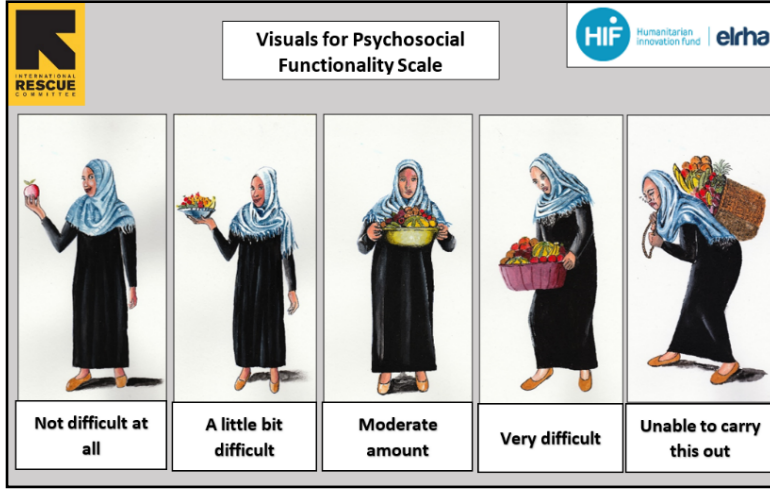
في الأوضاع حيث يكون العمل عن بُعد (على سبيل المثال في إدارة الحالات القائمة على الهاتف أو في الخطوط الساخنة)، توجد خيارات قليلة لاستخدام المقياسين:

- في الأوضاع التي بها قدرة عالية على الاتصال بالإنترنت وتسود بها القدرة على الحصول على الهواتف الذكية بين الفئة المُستهدفة من النساء والفتيات، يمكنك أن تفكر في الاستفادة من نسخة متاحة على الإنترنت لاستخدام المقياسين أو لإظهار وسائل الإيضاح البصرية أو للأمرين كليهما.
- في الأوضاع التي تكون بها القدرة على الاتصال بالإنترنت ضعيفة أو لا يُمكن الاعتماد عليها، أو التي تنخفض بها القدرة على الحصول على الهواتف الذكية، أو التي تنطبق عليها الحالتان معاً، بين الفئة المُستهدفة من النساء والفتيات، يمكنك أن تفكر في الطريقة التي من خلالها قد تتمكن جهات التنسيق المجتمعية من استعمال المقياسين باستخدام إما نسخة من الاستقصاء لا تتطلب الاتصال بالإنترنت على حاسوب لوحي/ هاتف ذكي وإما نُسخ ورقية إلى جانب وسائل إيضاح بصرية مطبوعة. وللتذكيرة، مقياسا نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي هما الاستمارتان الرقميتان الوحيدتان في تطبيق GBVIMS+ اللتان يمكنك إكمالهما أمام الناجية، أثناء عملك على الاستبيان.
- في الأوضاع التي تكون بها القدرة على الاتصال بالإنترنت ضعيفة أو لا يُمكن الاعتماد عليها، أو التي تنخفض بها القدرة على الحصول على الهواتف الذكية، أو التي تنطبق عليها الحالتان معاً، بين الفئة المُستهدفة من النساء والفتيات، وحيث تكون إمكانية الوصول إلى الأماكن الآمنة أو جهات التنسيق المجتمعية منعدمة أو مقيّدة، يمكنك التفكير في تكييف خيارات الإجابات في المقياسين (على سبيل المثال، استخدام نظام ترقيم لإجابات الناجيات) إذ إنه لن يُمكن

37 المقياسان جرى وضعهما والتأكد من صلاحيتهما للاستخدام في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الفردية، إلا أنه يُمكن استغلالهما للاستخدام مع الأفراد في تدخلات أخرى.

استخدام وسائل الإيضاح البصرية. في هذه الأوضاع، تستطيع البرامج أيضاً أن تفكر في توصيف خيارات الإجابات. على سبيل المثال: «إن كنت تشعرين أن شيئاً ثقيل جداً، كعبء ثقيل، يمكنك أن تقولي لي «إنه صعب جداً»، وإن كنت تشعرين أنك لا تستطيعين حتى القيام به، كأنك لا تستطيعين حمل عبء لأنه ثقيل للغاية، يمكنك قول «لا أستطيع القيام به»».

يتطلب استخدام مقياسي رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي فهماً واضحاً للخطوات التي يجب اتخاذها عند العمل مع الناجية.³⁸ فيإلى جانب المعرفة الأولية للطريقة التي تسير بها العملية، لا بد من ممارسة هذه الخطوات، لضمان شعور الناجية بالارتياح طوال مدة العمل على الاستبيانات. **توفّر التعليمات التالية محثات وإرشادات حول كيفية استخدام المقياسين بفعالية، بوضع تجربة الناجية في مركز العملية.**



المقياسان كل منهما مزوّد بوسائل إيضاح بصرية لخيارات الإجابات في كل سؤال

✓ **قدّم الأداة للناحية.** يكون فعل ذلك في الجلسة الأولى مع الناجية. تُمكن المرشدين الاجتماعيين أن يُذكّروا الناحيات بالأداة إذا استخدموها بعد ذلك في جلسات أخرى مثل الجلسة الثالثة أو الرابعة أو السابعة.

اشرح: «في جلسة اليوم، أود أن أسأل إن كانت لديك الرغبة في أن نُكمل معاً هذا النشاط الذي سيساعدنا على فهم ما الذي تشعرين به حالياً وأنت تتعافين من العنف الذي تعرضت له. هذه الأسئلة تساعدنا على تقييم مشاعرك، وأنشطة حياتك اليومية، وعلاقاتك. ومعاً، نستطيع استخدام إجاباتك لتساعدنا في وضع خطة عمل. هل تودين أن نُكمل هذا النشاط معاً؟»

إذا وافقت الناجية، ابدأ في الخطوة الثانية.

✓ **انتقل بالناحية إلى تفاصيل الاستبان.**

أظهر للناحية وسائل الإيضاح البصرية المصمّمة حسب السياق.

اشرح: «الآن سأوجّه إليك بعض الأسئلة عن المشاعر والأنشطة والعلاقات التي وقع اختيارك عليها باعتبارها مهمة لتعافيك. إليك هذه الصورة التي تظهر فيها امرأة تحمل عبئاً (سلة، قارورة ماء، إلخ) وتجد المهمة غير صعبة أو صعبة قليلاً أو صعبة جداً وهكذا. عندما تفكرين في ما إذا كان النشاط أو الشعور صعباً أم لا، يمكنك الإشارة إلى هذه الصورة باعتبارها طريقة للتوجيه».

احرص على: قراءة الأسئلة من مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية أو مقياس الشعور بالوصمة أو الاثنين معاً بصوت مسموع (حسب الشيء الذي تريد أن ترصده).

احرص على: التأكد من استخدامك للتوجيهات البصرية أو الصور الصحيحة. وتوجد منها نسختان: واحدة لمقياس الوظائف النفسية الاجتماعية، والأخرى لمقياس الشعور بالوصمة (انظر المرفق ب للاطلاع على وسائل الإيضاح البصرية).

ذكّر الناجية: «إذا شعرت بعدم الارتياح أو أردت إيقاف هذا النشاط في أي وقت، أخبريني من فضلك».

✓ **ادعم الناجية كي تختار المشاعر والأنشطة والعلاقات ذات الصلة.**

اشرح: «شكراً لك على الإجابة عن كل هذه الأسئلة. لقد تحدثت معي عن جوانب من حياتك، بما فيها بعضها التي تُعد صعبة في الوقت الحالي. من بين كل هذه العناصر التي ناقشناها للتو، ما هي المهام والأنشطة أو الأفكار والمشاعر الثلاثة التي تودين إعطاءها الأولوية الأكبر حين نضع خطة العمل الخاصة بك؟ إن أردت، يمكننا إلقاء نظرة على الأسئلة التي وجهتها إليك للتو، باعتبارها مرجعاً. لن يكون عليك اختيار العناصر التي كان تقديرك لها أنها الأصعب، ولكن بالأحرى تلك التي تُعد الأهم لك فيما يخص وضع خطة العمل».

احرص على: إعطاء قائمة المشاعر والأنشطة الموجودة في المرفق أ للناحية إما على ورق وإما لفظياً إذا كان مستوى إلمام الناجية بالقراءة والكتابة منخفضاً. توقّف بعد كل جزء واطلب منها أن تختار الأمثلة الأكثر صلّة بإعداد خطة العمل الخاصة بها لدعم تعافها.

احرص على: استعراض العناصر من مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية أو مقياس الشعور بالوصمة أو الاثنين معاً مع الناجية، حسب الاقتضاء.

38 للتذكّر، هاتان الاستمارتان اختياريان ولا يجب استخدامهما إلا في حالة تلقي المرشدين الاجتماعيين تدريباً عليهما.

✓ ارجع إلى نشاط إعداد خطة العمل خلال جلسة إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي.

الآن بما أنك قد دعمت الناجية لتوثيق مشاعرها والطريقة التي تسير بها أمورها في الوقت الراهن، انتقل إلى عملية إعداد خطة العمل وادعم الناجية كي تحدّد أهدافها للأسبوع القادم قبل أن تتقابلا مرة أخرى.

3. الخطوة الثالثة: إعداد خطة عمل الحالة

يؤدي إعداد خطة عمل الحالة،³⁹ الذي يقوم على المعلومات المجموعة أثناء التقييم، دوراً توجيهياً في تقديم الخدمات للناجي أو الناجية. فخطة العمل تساعدك أنت والناجي أو الناجية على تخطيط الطريقة التي سألبي بها الاحتياجات التي حدّدت من خلال التقييم. إعداد خطة العمل هو جهد تعاوني بين المرشد الاجتماعي والناجي أو الناجية حيث تعملان معاً لتحديد التدخلات التي يمكنها تناول احتياجات الناجي أو الناجية ومن ثم مناقشة الجوانب الإيجابية والسلبية لكل من التدخلات. **من أجل إكمال هذه الخطوة على نحو دقيق شامل، لا بد لك أن تكون على دراية مسبقة بالتدخلات والخدمات المتاحة** (مثلاً، مسارات الإحالة في سياق العنف المبني على النوع الاجتماعي ومصفوفة الأسئلة «من يفعل ماذا وأين»/ «من يفعل ماذا وأين ومتى»).

على الرغم من أن المرشدين الاجتماعيين غالباً ما يركّزون على الإحالات إلى الخدمات المتاحة، من المهم أن نلاحظ أن إعداد خطة العمل يشمل كذلك تقديم الدعم للناجي أو الناجية في تحديد الأهداف الشخصية ورسم خريطة طريق لتحقيق هذه الأهداف. **يُمكن إدخال خدمات الإحالات وكذلك الأهداف الشخصية في استمارة خطة العمل في تطبيق GBVIMS+.** فعلى سبيل المثال، الناجية قد يقلقها احتمال حدوث الحمل بعد الاغتصاب، وفي تلك الحالة يحيلها المرشد الاجتماعي إلى أحد مقدمي الخدمات الطبية للمتابعة. وقد تفصح الناجية أيضاً عن مشاعر العزلة والرغبة في التواصل مع نساء أخريات في المجتمع المحلي.

✓ **الإحالة** إلى أحد المرافق الصحية ستكون مكوناً واحداً في خطة العمل الخاصة بها.

✓ **الهدف الشخصي** قد يكون بالنسبة إليها هو زيارة جارة أو صديقة لم ترها منذ فترة طويلة أو الذهاب إلى الكنيسة/ المسجد كي تتواصل مرة أخرى مع أفراد مجتمعها المحلي أو المشاركة في المقابلات الجماعية الأسبوعية للنساء أو كل ذلك معاً. يقع هذا في نطاق الهدف الشخصي، وعلى الرغم من أن المرشد الاجتماعي يمكنه تحديد ذلك في خطة العمل، فلا توجد إحالة معيّنة يجب عملها. فيوصف ذلك بأنه هدف شخصي، وسوف يتيح إدخال هذه المعلومات للمرشد الاجتماعي أن يتابع الإجراءات ذات الصلة التي تتخذها الناجية في مقابلة لاحقة. فمن المهم تضمين الأهداف الشخصية في خطة العمل لتشجيع الناجية على أن تكون مسؤولة فيما يخص تعافيتها ورعايتها.

توجد في تطبيق GBVIMS+ استمارتان منطقتان على الخطوة الثالثة، إعداد خطة عمل الحالة، خطة عمل الحالة وخطة السلامة.

أ. خطة العمل

اسم الاستمارة	متى تكون ذات صلة	ن المسؤول	الغرض من الاستمارة
خطة العمل يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح هنا .	عقب التقييم لتناول الاحتياجات التي حدّدت. لتسجيل موافقة الناجي أو الناجية على إعطاء معلومات لمقدمي خدمات آخرين لأغراض الإحالات.	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة. يوصى بشدة أن يوافق المشرف على خطة عمل الحالة بمجرد انتهاء المرشد الاجتماعي من إعدادها.	لتسجيل وتخطيط التدخلات المُتفق عليها لتناول احتياجاتها ودعم رفاهها على النحو المحدّد أثناء التقييم. لتسجيل الموافقة على إعطاء معلومات لمقدمي خدمات آخرين لأغراض الإحالات.

تسترشد خطة العمل بالتقييم. فإنك لن تستطيع أن تضع خطة مع الناجي أو الناجية إلا بعد أن تفهم الوضع الراهن له أو لها. تُستخدم استمارة خطة العمل لتحديد الإجراءات المُتفق عليها للاستجابة إلى الاحتياجات والأهداف الشخصية الخاصة بالناجي أو الناجية التي ظهرت من خلال التقييم. وتوثّق استمارة خطة العمل الأهداف الشخصية والإحالات الخاصة بالناجي أو الناجية.

تحتوي خطة العمل، وكذلك استمارة المتابعة المُستخدمة في الخطوة الخامسة، على استمارات فرعية. للتنقل خلال هذه الاستمارات الفرعية، توجد إمكانية «إضافة» وإمكانية «حذف». تتيح خطة العمل لك توثيق الإحالات إلى الخدمات الرسمية بالإضافة إلى الأهداف الشخصية. ويفضّل كل إجراء فيها المكونات التي تحتوي عليها خدمة واحدة أو هدف واحد للناجي أو الناجية على نحو محدّد. إذا كان الناجي أو الناجية لديها إجراءات عديدة لتناول احتياجات متعددة، يمكنك إضافة المزيد من الإجراءات إلى خطة العمل الشاملة. ويمكنك أيضاً توثيق لقاءات المتابعة المخطّط لها. سوف تتناول ذلك بمزيد من المعالجة في الخطوة الخامسة. **للتذكيرة، عليك الحصول على الموافقة من الناجي أو الناجية لإعطاء المعلومات لأغراض الإحالات.**

39 لمعرفة المزيد: الفصل الرابع، ص 77 في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات المذكورة والوحدة 13 في المواد التدريبية المُصاحبة.

حالة جديدة

GBVIMS+

متصل بالإنترنت ✓

الصفحة الرئيسية

حالات

حوادث

تصدير

دعم

gbv_caseworker

تسجيل الخروج

unicef

خطوة العمل

معلومات السجل

معلومات الناجي/الناجية

الموافقة على الخدمات

تقييم الناجي/الناجية

الرفاهية النفسية والاجتماعية

الشعور بالوصمة

خطوة العمل

خطوة السلامة

إغلاق ملف الحالة

الناجي الاختلافات

الإجراءات

إضافة الإجراءات

لم يتم إيجاد النموذج الفرعي الإجراءات. يجب إضافتها.

إضافة

الإجراءات

نوع الاحتياج

(اختر...)

صف خطة العمل لتلبية هذا الاحتياج

نوع التدخل

(اختر...)

كيف ستحصل الناجي/الناجية على هذه الخدمة؟

(اختر...)

هل حصلت على موافقة الناجي/الناجية المستبشرة للإفصاح عن معلومات شخصية لغرض الإحالة؟

نعم ☐ لا ☐

حدد الاسم أو المنشأة أو الوكالة/المنظمة حسب الاقتضاء

إلغاء

إضافة

ففي أي وقت تعطي فيه معلومات لمقدمي الخدمات الآخرين الذين بإمكانهم مساعدة الناجي أو الناجية على الوفاء باحتياجاته أو احتياجاتها، يجب أن تطلب تصريحاً لإعطاء المعلومات، مع كل إحالة جديدة. يوجد في استمارة خطة العمل مربع توضع بداخله علامة لإثبات أنك قد تلقيت الموافقة من الناجية على إعطاء معلوماتها، التي تشمل بعض المعلومات المحددة للهوية، من أجل إحالة محدّدة. وبالإضافة إلى ذلك، عند إكمالك لإحالة من خلال تطبيق GBVIMS+، سوف تطلب منك النافذة المنبثقة مرة أخرى أن تؤكد أن الموافقة قد أعطيت لتنفيذ الإحالة.⁴⁰

ومن أجل دعم توثيق خطة العمل، توجد إمكانية في تطبيق GBVIMS+ تتيح لك أن تطلب من مشرفك مراجعة خطط العمل لديك والموافقة عليها. ويُمكن استخدام هذه الإمكانية إذا كان ذلك ممارسة معتادة داخل منظمك وموضّحاً في إجراءات التشغيل الموحدة لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لديك. سوف تستعرض بالتفصيل هذه الإمكانية وإمكانيات أخرى متعلقة بالإشراف في الجزء الثاني من هذه الوثيقة.

هناك مكون ثانٍ على قدر الأهمية نفسه في الخطوة الثالثة، خطوة إعداد خطة عمل الحالة. فيإلى جانب خطة عمل الحالة التي توضع حسب احتياجات كل شخص، عليك أن تضع خطة سلامة مع الناجي أو الناجية، إذا رأيت ضرورة لذلك. حُطّط السلامة هي أداة تُستخدم في معظم الأحيان في حالات عنف الشريك الحميم (الذي غالباً ما يسمى العنف العائلي) ولكنها لها قيمتها في أي موقف حيث يتكرر العنف أو حيث تكون الناجية على علم بأنها سوف تواجه المعتدي أو تتفاعل معه مرة أخرى.

للتذكيرة

تهدف خطة السلامة إلى تخفيف العنف، ولكن الناجين والناجيات ليس بمقدورهم التحكم في الوقت والمكان الذي يتعرضون فيه للعنف. فالمعتدي وحده هو المسؤول عن العنف الذي يرتكبه.

ب. خطة السلامة

اسم الاستثمار	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض من الاستثمار
خطة السلامة يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح هنا .	عقب التقييم عند الكشف عن وجه المخاوف المتعلقة بالسلامة.	المُرشد الاجتماعي المكلف بالحالة. يوصى بشدة أن يوافق المشرف على خطة السلامة بمجرد انتهاء المرشد الاجتماعي من إعدادها.	لتسجيل وتخطيط الطريقة التي سوف تخفّف بها المخاطر (أثر العنف واحتماليته) للناجين والناجيات القابضين في خطر مستمر في بيئتهم المعيشية. ويتصل هذا بصفة خاصة بالناجين والناجيات من عنف الشريك الحميم.

خطة السلامة هي تدخل يساعد الناجين والناجيات على تحليل المخاطر التي تعرّضهم للأذى في حياتهم وعلى التخطيط لكيفية الحد من هذه المخاطر أو تخفيفها. إنك، بعملك خطة للسلامة، لا تكون بأي حال تشير إلى أن الناجي أو الناجية بمقدوره أو بمقدورها التحكم في الوقت والمكان الذي يتعرض أو تتعرض فيه للعنف. ومهم لك أن تكرر مع الناجين والناجيات أن العنف ليس خطأهم. قد تقلّل خطط السلامة من احتمالية التعرض للأذى وتتطلب كل خطة نهجاً مصمماً حسب احتياجات كل فرد.

يمكن التخطيط للسلامة الناجية من المضي في مسار من الإجراءات محدّد مسبقاً عندما تكون في موقف مهّد للحياة. فقد يساعدها التخطيط للسلامة على تقليل الأذى الواقع من الجاني إلى الحد الأدنى عن طريق تحديد موارد ووسائل لتجنب الأذى وأماكن يمكنها الذهاب إليها مؤقتاً من أجل السلامة. ووضع خطة السلامة هو عملية تعاونية يجب أن تضطلع بها أنت والناجي أو الناجية معاً.

تناول خطة السلامة هذا السؤال الأساسي: ما الذي يجب أن يحدث أو أن يوضع في نصابه الصحيح حتى يكون الناجي أو الناجية في أمان؟ ويشمل ذلك تحديد المواقف الخطيرة، والمخاطر وعلامات الإنذار، والأنشطة التي تستطيع الناجية الاضطلاع بها بمفردها، والناس المعيّنين الذين تتوجه إليهم لطلب المساعدة، والناس الداعمين الذين يجعلون الناجية تشعر بالأمان، ونقاط القوة الخاصة لدى الناجية التي تساعد على تسيير أمورهم.

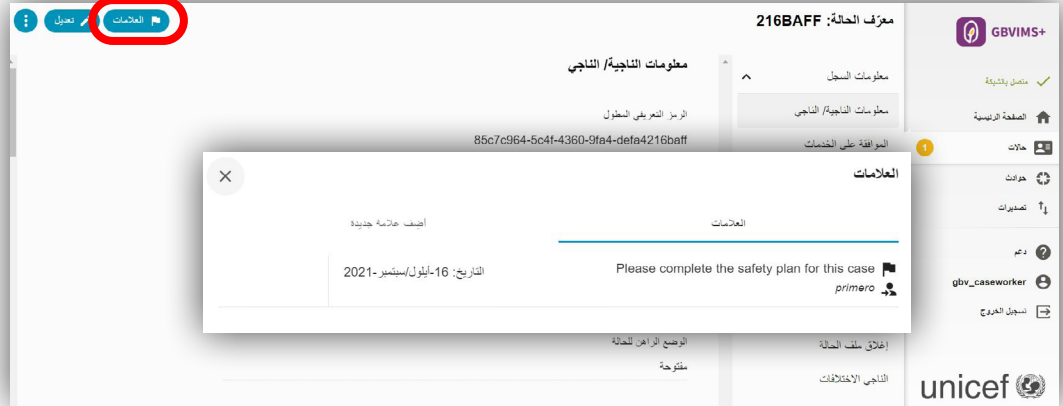
تساعد خطة السلامة على تحديد:

1. المخاوف المتعلقة بالسلامة (بالكلمات التي يستخدمها الناجي أو الناجية).
2. الموارد التي تستخدمها الناجية الآن والتي تستطيع مساعدتها على أن تبقى في أمان من حيث الفئات التالية: الاقتصادية/ المادية، العلاقات، المساعدة المجتمعية، غيرها.
3. خطوات السلامة التي تتخذها الناجية لنفسها (ولأطفالها) لتقليل مخاطر إيقاع المزيد من الضرر إلى الحد الأدنى قبل حدوث العنف (استعدادات السلامة).
4. استراتيجيات السلامة لتخفيف المخاطر عند حدوث العنف (استراتيجيات السلامة).
5. وضع خطة في حال قررت الناجية أن تغادر. فقد ترغب الناجية، باعتبارها حلاً أخيراً، أن تنتقل من بيتها أو منطقتها. ولا بد أن يكون ذلك دائماً باختيار الناجية.

رايات التحديد

يقدّم تطبيق GBVIMS+ إمكانية تكون مفيدة بصفة خاصة بمجرد انتهائك من وضع خطة عمل الحالة وشروعك في الانتقال إلى تنفيذ الخطة. يتيح لك تطبيق GBVIMS+ أن تضع رايات للتحديد -تعمل مثل خاصيات التذكير الموجودة على هاتفك المحمول- لتحديد الحالات التي تحتاج إلى المزيد من الانتباه أو الدراسة أو إجراءات المتابعة. إمكانية رايات التحديد⁴¹ هي طريقة مرنة لوضع علامة على الحالات التي تحتاج إلى إجراءات إضافية، أو لعمل رسالة تذكيرية من أجل إجراء ما، ويُمكّن أن يضيفها المرشد الاجتماعي أو المشرف. عندما تختار زر راية التحديد أثناء العمل داخل الحالة، سوف تبتثق نافذة

تتيح لك رؤية رايات التحديد القائمة وكذلك إضافة الرايات الجديدة. والشخص الذي وضع راية التحديد هو فقط الذي يستطيع حذفها بمجرد أن تصبح غير ذات صلة.



41 يوجد مقطع فيديو تعليمي حول كيفية وضع رايات التحديد على الحالات في GBVIMS+ متاح هنا.

4. الخطوة الرابعة: تنفيذ خطة عمل الحالة

للبدء في تنفيذ خطة عمل الحالة،⁴² الخطوة الرابعة في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، سوف تحتاج إلى عمل الإحالات وتقديم الدعم للناجي أو الناجية من أجل الوصول إلى الخدمات في أمان. بناءً على خطة العمل التي وضعتها مع الناجي أو الناجية، سوف تتصل بمقدمي الخدمات ذوي الصلة لإحالة حالته أو حالتها. وقد تساعد، أنت، كذلك الناجي أو الناجية في الوصول إلى تلك الخدمات عن طريق اصطحابه أو اصطحابها إلى موقع مقدم الخدمة والدعوة نيابةً عنه أو عنها مع الشرطة وعناصر الأمن إلى اتخاذ التدابير الوقائية. وعلى المنوال نفسه، يمكنك أيضاً أن تدعو إلى توافر الرأفة والجودة في الرعاية الطبية والعلاج، وإلى اتباع وجهات نظر الناجية وآرائها، بالإضافة إلى حقوقها في المساندة. ويمكنك أيضاً أن تساعد الناجية في الحصول على الخدمات عن طريق مقابلة مقدمي الخدمات لتوفير معلومات حول الاعتداء، حتى لا تضطر الناجية إلى رواية قصتها مرة أخرى بلا داعٍ. **ومهم أن تتذكر أنك لا تستطيع أن تروي قصة الناجية إلا بإذن صريح منها بخصوص ما الذي يمكنك روايته ولمن يمكنك روايته.**

تشتمل مهامك الرئيسية بصفتك مرشداً اجتماعياً في الخطوة الرابعة على عمل الإحالات، ومناصرة الناجين والناجيات، ودعمهم في الوصول إلى الخدمات، وقيادة التنسيق للحالة عند الضرورة، وتقديم الخدمات المباشرة، عند الاقتضاء.

توجد في تطبيق GBVIMS+ استمارة واحدة منطبقة على الخطوة الرابعة، خطوة تنفيذ خطة عمل الحالة، ويُمكّن الحصول عليها من خلال الإمكانية المدمجة لإحالة الحالات.

أ. إحالة الحالة

الإمكانية	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض
إحالة الحالة لا يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح حالياً.	فوراً عقب الاتفاق على خطة الحالة وكلما يتم عمل إحالة لتقديم الخدمات.	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.	لتسجيل معلومات أساسية للمرشد الاجتماعي حول عدد وطبيعة وتوقيت الإحالات التي تم عملها، ولإمداد مقدم الخدمة المتلقي بمعلومات أساسية ضرورية لتقديم الخدمة.

يكون عمل الإحالة على يد المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة كلما كانت هناك حاجة إلى إحالة الناجي أو الناجية للحصول على خدمات أخرى. يتيح لك توثيق ذلك أن تعطي معلومات جوهرية لمقدم آخر لتيسير تقديم الخدمات بكفاءة ولتجنب اضطراب الناجية إلى رواية قصتها مرة أخرى. **من المهم تسليط الضوء على أنك سوف تحتاج إلى الحصول على موافقة الناجي أو الناجية من أجل الإحالات قبل عمل أي إحالات أو إعطاء أي معلومات لأي مقدم خدمات آخر.**

غالباً ما يميل تنفيذ خطة عمل الحالة إلى التركيز على الإحالات. وكما ذكرنا سابقاً، مهم أن تتذكر أن مرحلة التنفيذ هي أيضاً وقت اتخاذ الناجية لإجراءات تجاه الأهداف الشخصية، لاتخاذ إجراءات بشأن ما التزمت بفعله من أجل نفسها لكي تتعافى وتزدهر. تحتوي استمارة الإحالة على معلومات حول الفرد والمنظمة التي يتم عمل كل إحالة إليها، وسجل للموافقة المأخوذة من الناجية لكل إحالة، وسبب الإحالة، ومكان لتتبع الإجراءات المتخذة.

42 معرفة المزيد: الفصل الخامس، ص 83 في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات المذكورة والوحدة 14 في المواد التدريبية المُصاحبة.

يسرّ تطبيق GBVIMS+ الحالات من خلال إمكانية تتيح لك تنفيذ الحالات باستخدام النظام. فمن خلال «قائمة الإجراءات»، يمكنك اختيار «إحالة الحالة»، وسوف تعرض نافذة منبثقة استمارة الإحالة. والنظام بإمكانه إما إرسال استمارة الإحالة إلى مُستخدم آخر داخل نفس نظام GBVIMS+ وإما توليد ملف بصيغة PDF كي ترسله أنت بالبريد الإلكتروني (مع التأكد من حماية الملف بكلمة سر) وإما الطباعة والتوصيل إلى مقدّم الخدمة المتلقي. فالهدف من تطبيق GBVIMS+ هو دعم وتعزيز العمليات القائمة في المنظمة أو السياق، وذلك دون الاضطرار إلى استبدال تلك العمليات إذا كانت تعمل بصورة جيدة.⁴³

متى تحوّل الحالة

تُستخدم الحالات لدعم الناجي أو الناجية في الوصول إلى خدمة معيّنة أو أكثر تخصصاً لا تقدمها منظمتك. ويحتاج المرشدون الاجتماعيون في بعض الأحيان إلى تحويل حالة ما. تُستخدم التحويلات عندما تريد أن تسلم ملف الحالة بأكمله إلى مرشد اجتماعي أو مقدّم خدمات آخر. وقد يحوّل المرشدون الاجتماعيون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي الحالات عندما يتركون منظمتهم أو إذا كانت برامجك جارية إغلاقها. يمكنك أيضاً أن تحوّل حالة عندما يحتاج الناجي أو الناجية خدمة أكثر تخصصاً (مثلاً، اختصاصي علم نفس أو غير ذلك من خدمات الصحة النفسية أو حماية لطفل برعاية متخصصة للناجين والناجيات للأطفال).

يقدم تطبيق GBVIMS+ كذلك إمكانية تحويل الحالات إلى مرشد اجتماعي آخر أو مُستخدم آخر لتطبيق GBVIMS+ داخل النظام أو جهة فاعلة خارجية. يمكنك تحويل الحالة باستخدام «قائمة الإجراءات» ذات النقاط الثلاثة عن طريق اختيار «تحويل الحالة». سوف يحثك النظام لإثبات إذا كنت قد تلقيت الموافقة من الناجي أو الناجية من أجل التحويل.

5. الخطوة الخامسة: المتابعة

من المهم أن تكون لديك مقابلة للمتابعة مرتبة مسبقاً كي تجاذب أطراف الحديث مع الناجية بشأن المكونات المتنوعة في خطة عمل الحالة، وكذلك بشأن رفاهها بصفة عامة. ويكون مهماً أيضاً أن تحاول وتحدد موعداً لمقابلة للمتابعة أثناء مقابلتك الأولى مع الناجية، عند المرة الأولى التي تقيّم فيها احتياجاتها وتضع خطة العمل بالتعاون معها. وفي مقابلة المتابعة،⁴⁴ عليك أن تسعى إلى معرفة:

- ✓ حالة الناجية من حيث السلامة، والصحة، والأسرة، والحياة الاجتماعية (الأصدقاء، المدرسة، العمل)، والمشار.
- ✓ هل تحصل الناجية على المساعدة والخدمات التي تحتاج إليها، وفي الوقت المناسب؟ ما هي نتيجة الخدمات التي تلقتها؟
- ✓ هل وُضعت الخطط السابقة المتصلة بالجوانب المذكورة أعلاه في حيز التنفيذ؟
- ✓ هل توجد أي عوائق أمام تحقيق أهداف الإجراءات الخاصة بالحالة؟
- ✓ هل الناجية لديها أي احتياجات جديدة؟

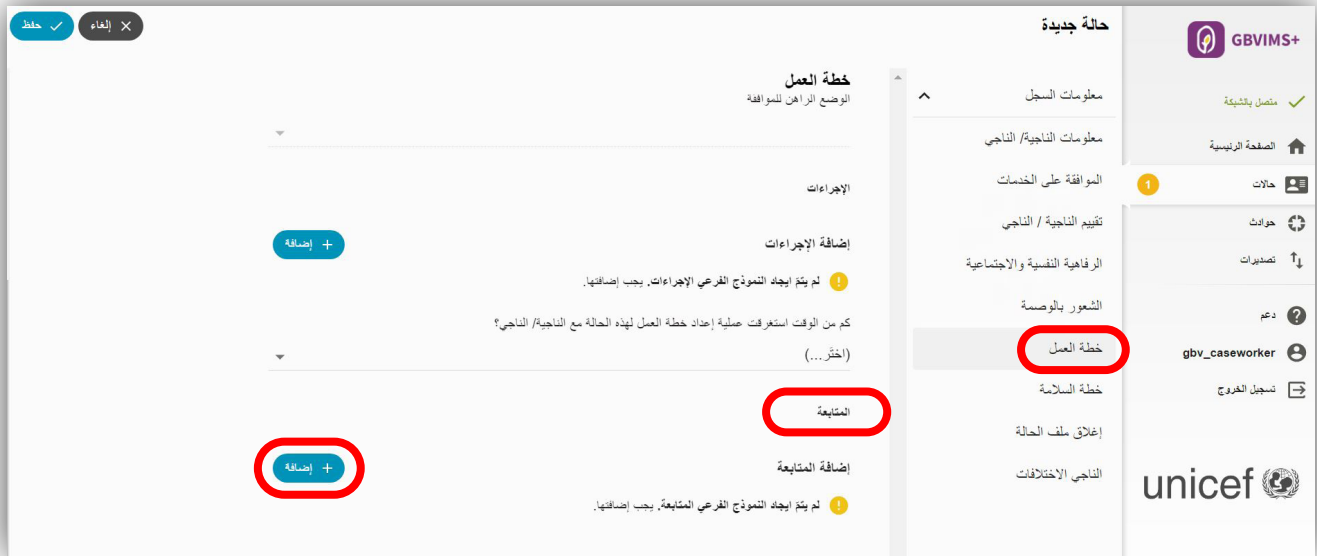
من المهم أن تتذكر أن عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لا تسير دائماً بطريقة خطية. فأتساءل الخطوة الخامسة، قد تحتاج أن تعود إلى الخطوة الثانية وأن تقيّم معلومات واحتياجات جديدة أفصح عنها وإما أن تكيف خطة عمل الحالة وخطة السلامة وإما أن تضع خطتين جديدتين. وبلاستناد إلى الحالة وذلك الناجي أو تلك الناجية تحديداً، قد تحتاج إلى عدة مقابلات للمتابعة، ويأتي ذلك مع ظهور معلومات جديدة تسترعي انتباهك ومع تطور وضع الناجي أو الناجية.

43 الحالات التي يتم عملها من خلال GBVIMS+ لديها تلك الميزة الإضافية التي تتيح تتبعها وذلك من حيث الاستجابة وكذلك للأغراض الخاصة بالبيانات. وتغذي الحالات المنتجة أيضاً مؤشرات الأداء الأساسية/مجسات البض. يوجد المزيد حول ذلك في الجزء الثالث من هذه الوثيقة.
44 لمعرفة المزيد: الفصل السادس، ص 87 في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات المذكورة والوحدة 14 في المواد التدريبية المُصاحبة.

توجد في تطبيق GBVIMS+ استمارة واحدة منطبقة على الخطوة الخامسة، المتابعة.

أ. المتابعة

اسم الاستمارة	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض من الاستمارة
المتابعة يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح هنا .	تُجرى المتابعة في أي مرحلة أثناء عملية إدارة الحالة بدايةً من فتح الحالة إلى إغلاق الحالة، ولا بد أن يكون تكرار المتابعات مرتبطاً باحتياجات الناجي أو الناجية ومستوى المخاطر.	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.	لتسجيل معلومات أثناء المتابعة تؤكد أن إجراءات معيّنة قد اتُخذت وخدمات معيّنة قد قُدمت (أو لتحديد وتناول العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات) ولرصد وضع الناجي أو الناجية، تُستخدم هذه الاستمارة أيضاً في تتبّع التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف الموضوعة في خطة العمل الأولية.



يكون إكمال استمارة المتابعة كلما جرت مقابلة للمتابعة، في أي مرحلة أثناء عملية إدارة الحالة بدايةً من فتح الحالة وحتى إغلاق الحالة. ولا بد أن يكون تكرار المتابعات مرتبطاً باحتياجات الناجي أو الناجية ومستوى المخاطر.

والغرض من هذه الاستمارة هو توثيق إجراءات المتابعة وتأكيد أن إجراءات معيّنة قد اتُخذت وأن خدمات معيّنة قد قُدمت (أو لتحديد وتناول العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات) وكذلك لرصد وضع الناجي أو الناجية. تُستخدم هذه الاستمارة أيضاً في تتبّع التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف الموضوعة في خطة العمل الأولية.

استمارة المتابعة في تطبيق GBVIMS+ مضمّنة في استمارة خطة العمل. أسفل خطة العمل المكتملة، يمكنك أن تجد استمارة متابعة وأن «تضيف» العدد اللازم من مقابلات المتابعة. سوف تُجرى المتابعة مع الحالة: (1) عندما يعود الناجي أو الناجية من أجل جلسة أخرى و (2) لمتابعة الإحالات التي تم عملها كي تضمن أن الخدمة قُدمت. وفي الحالتين، يجب عليك تحديث الحالة باستخدام استمارة المتابعة. وفي أسفل استمارة المتابعة يوجد قسم لـ «التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف» يساعدك على تقييم تنفيذ خطة العمل حتى تاريخه. فاستمارة المتابعة توجهك لمناقشة كل نقطة في خطة عمل الحالة لتسجيل حالة، أي وضع، كل من الإجراءات والإحالات والأهداف الشخصية. وتوجهك الاستمارة أيضاً كي تسأل الناجية ما إذا كانت لديها احتياجات أو مخاوف جديدة تحتاج إلى تناولها أو إذا كنت توصي بإغلاق الحالة.

أخيراً، تحتوي الاستمارة على جزء في النهاية لتتبع التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف. هذا الجزء يجب إكماله في كل مقابلة متابعة للمساعدة على تتبع ما إذا كانت الإجراءات والأهداف ما تزال قيد الإنجاز أو قد استوفيت. فيقَدَّم لك هذا الجزء لمحة سريعة حول ما وصلت إليه أنت والناجي أو الناجية من حيث تحقيق جميع الأهداف الموضَّحة في خطة عمل الحالة. سجِّل التقدم المحرز تجاه تحقيق أهداف السلامة، وأهداف الرعاية الصحية، وأهداف الدعم النفسي الاجتماعي، والأهداف المعنية بالعدالة أو القانون، والأهداف الأخرى، حيث يمكنك إدراج أي أهداف لا يُمكن إدراجها في الفئات السابقة. سيكون بإمكانك أن تختار خياراً من ثلاثة: لا ينطبق أو قيد الإنجاز أو مستوفى، وعند الرغبة، قدِّم شرحاً حول الحالة المختارة، أي الوضع المختار.

6. الخطوة السادسة: إغلاق الحالة

سوف يختلف طول المدة التي تظل فيها الحالة مفتوحة إلى حد كبير حسب احتياجات الناجي أو الناجية والسياق. وبسبب هذه المتغيرات، يكون مهماً للمنظمات أن تكون لديها معايير لإغلاق الحالات موضَّحة في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بها، حتى يتسنى للمرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي أن يعرفوا متى يحين الوقت لإغلاق الحالة. وتشمل المعايير الموضَّحة في المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة:

✓ عند الوفاء باحتياجات الناجية أو قيام نُظُم الدعم الخاصة بها (الموجودة مسبقاً أو الجديدة) بوظائفها أو الاثنين معاً:

– المتابعة مع الناجية ومناقشة وضعها.

– مراجعة خطة العمل النهائية وحالة كل من الأهداف بالتعاون معها.

– اتخاذ قرار مشترك بأنه قد حان وقت إغلاق الحالة لكن مع طمأنة الناجية بأنها يمكنها دائماً أن تعود إذا صادفت مشكلات جديدة أو تعرضت للعنف مرة أخرى.

✓ عند رغبة الناجية في إغلاق الحالة:

– في بعض الأحيان قد تشعر الناجيات أنهن لا يردن الاستمرار معك حتى إن لم تكن جميع احتياجاتهن قد استوفيت.

– وهدفنا هو احترام رغبات الناجية، ومن ثم نُعلِّق الحالة بناءً على طلبها.

✓ عند مغادرة الناجي أو الناجية للمنطقة أو انتقاله أو انتقالها للإقامة في مكان آخر.

✓ عند عدم قدرتك على الوصول إلى الشخص لمدة أدها أيام. وسوف يعتمد عدد الأيام بالضبط على السياق ويجب أن يقرَّر على مستوى المنظمة.

من المهم في الخطوة السادسة، خطوة إغلاق الحالة،⁴⁵ أن تهني عملك مع الناجي أو الناجية بطريقة آمنة وداعمة. فعليك أن تحدّد ما إذا كانت الحالة يُمكن إغلاقها أو متى يحين الوقت لإغلاقها، وأن توثّق إغلاق الحالة، وإن أمكن، أن تسأل الناجية إذا كانت مستعدة لإكمال استقصاء تعقيبات العمل. سوف نتطرق إلى استمارة تعقيبات العمل الموجودة في تطبيق GBVIMS+ على نحو أكثر تفصيلاً في الجزء الثاني والجزء الثالث من هذه الوثيقة. ومن المهم الانتباه إلى وجوب إدارة الاستقصاء على يد شخص آخر غير المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي الذي يدير الحالة لضمان إخفاء الهوية في التعقيبات.

45 لمعرفة المزيد: الفصل السادس، ص 87 في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات المذكورة والوحدة 14 في المواد التدريبية المُصاحبة.

توجد في تطبيق GBVIMS+ استمارة واحدة منطبقة على الخطوة السادسة، إغلاق الحالة.

أ. إغلاق الحالة

اسم الاستمارة	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض من الاستمارة
إغلاق الحالة	عند استيفاء معايير إغلاق الحالة، وبالمناقشة مع الناجي أو الناجية (عند الإمكان).	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة، بموافقة المشرف.	لتسجيل معلومات حول إغلاق الحالة.

يُكتمل إغلاق الحالة عند استيفاء معايير إغلاق الحالة لدى المنظمة، وبالمناقشة مع الناجي أو الناجية، إن أمكن. ويكون هذا على يد المرشد الاجتماعي المكلف ولا بد أن يخضع لموافقة أحد المشرفين. يساعد توثيق إغلاق الحالة على ضمان وجود سجل لأسباب إغلاق الحالة وأن الرسائل الأساسية قد خُصّلت عليها الناجية قبل توقفها عن تلقي الخدمات. سوف توجهك استمارة إغلاق الحالة إلى استخدام قائمة مرجعية لضمان أن المعايير قد استوفيت ولتسجيل هذه البيانات. ومن المهم طمأنة الناجية بأنها يمكنها دائماً العودة للحصول على الخدمات عند الحاجة حتى إن كانت حالتها الحالية مغلقة.

خطوة واحدة أخيرة في تطبيق GBVIMS+ هي إغلاق الحالات لضمان تركيز المرشدين الاجتماعيين على الحالات النشطة فحسب. فإغلاق الحالات يضمن أن الحالات النشطة فقط هي التي يجب أن تظهر في لوحة متابعة الحالات. لعمل هذا التغيير، يغيّر المرشد الاجتماعي حالة، أي وضع، الحالة من مفتوحة إلى مغلقة في استمارة إغلاق الحالة.

لإغلاق حالة في تطبيق GBVIMS+، سوف تحتاج ببساطة إلى تغيير «الوضع» الخاص بالحالة في استمارة إغلاق الحالة، من مفتوحة إلى مغلقة.⁴⁶ بمجرد إغلاقك للحالة لن تظهر مرة أخرى في لوحة متابعة الحالات لديك، ولكن الحالة لا تُحذف ولا تُحذف. فيمكنك دائماً العثور على حالاتك المغلقة باستخدام إمكانية البحث والتصفية على الجانب الأيمن من لوحة متابعة قائمة الحالات لديك. تحت الوضع، اختر «مغلقة». تأكد من إزالة العلامة الموجودة على «مفتوحة» واضغط تطبيق.

46 - حسب سياسات منظماتك، من المحتمل أن يكون القيام بذلك عقب موافقة مشرفك على إغلاق الحالة.

إبطال حالة

إذا كنت بالفعل قد أنشأت حالة عن طريق الخطأ وتحتاج إلى حذفها، توجد في تطبيق GBVIMS+ إمكانية إبطال.⁴⁷ تحل إمكانية الإبطال محل أي من خيارات الحذف لمنع فقدان المعلومات التي قد تكون مهمة. لإبطال حالة:

- اضغط على الحالة التي تود إبطالها.
- اضغط على «قائمة الإجراءات» ذات النقاط الثلاثة في زاوية أعلى اليمين.
- اختر «إبطال» من القائمة المنسدلة.
- سوف تظهر نافذة منبثقة وسوف تحثك لتؤكد أنك تريد الاستمرار في إبطال الحالة.

للتذكيرة، الحالة لا تُحذف بشكل نهائي من النظام. يمكنك البحث عن الحالات المُبطلّة باستخدام إمكانية البحث والتصنيف نفسها. من لوحة متابعة الحالات لديك، انتقل إلى أسفل نافذة التصنيف على اليمين وطبّق التصنيف على أساس الحالات «المُبطلّة». لن تظهر لوحة المتابعة لديك الحالات المُبطلّة.



لتكوين معرفة مسبقة حول استمارات إدارة الحالات في GBVIMS+، يُرجى الرجوع إلى المرفق أ. في الجزء الثاني من الدليل المُصاحب لتطبيق GBVIMS+، سوف تطلّع على الإمكانيات الموجودة في GBVIMS+ التي تدعم وتعزّز الإشراف عن بُعد.

47. الحوادث يمكن إبطالها هي الأخرى إن أنشئت عن طريق الخطأ. للمزيد حول إبطال الحوادث، يُرجى الرجوع إلى دليل المُستخدم لتطبيق GBVIMS+.

الجزء الثاني: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ في الإشراف عن بُعد

الإشراف مكوّن لا يتجزأ من إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. وفقاً للمبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، «على جميع المنظمات المقدّمة لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي أن يكون لديها على الأقل مشرف واحد للحالات مسؤول عن ضمان تدريب واستعداد أفراد طاقم العمل لدورهم في إدارة الحالات، ويرصد بانتظام ممارسة المرشدين الاجتماعيين ويقدم ما يحتاجونه من دعم لتقديم رعاية ذات جودة».⁴⁸

يُستهدف هذا الجزء من الدليل المُصاحب لتطبيق GBVIMS+ المشرفين ويسلط الضوء على الخصائص والإمكانيات المتاحة في GBVIMS+ التي تمكّن المشرفين من التواصل والإشراف على المرشدين الاجتماعيين لديهم، بالحضور الشخصي أو عن بُعد. ويهدف إلى:

1. استعراض الغرض من الإشراف والأساليب العملية للإشراف على المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.
2. التعريف بالخصائص والإمكانيات الموجودة في تطبيق GBVIMS+ التي تعزّز الإشراف على المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي وتبسيط الضوء على خصائص النظام التي تتيح التواصل والإشراف عن بُعد.

يُعد إعطاء صلاحيات الوصول على أساس الأدوار من أكثر الخصائص جدارةً بالذكر في GBVIMS+. **للتذكير، صلاحية الوصول على أساس الدور تعني أن المرشدين الاجتماعيين، والمشرفين، وجهات التنسيق بالمنظمة، ومديري البرامج تختلف صلاحيات وصولهم إلى ملفات الحالات في تطبيق GBVIMS+ ويمكنهم إكمال مهام مختلفة بناءً على احتياجات وظائفهم المعنية.** المشرفون يمكنهم رؤية كامل ملفات حالات المرشدين الاجتماعيين الخاضعين لإشرافك. وأنت لا تستطيع رؤية اسم الناجي أو الناجية (إذ يَظْهَر في صورة *****) ولا تعديل أي شيء في ملفات الحالات، ولكنك تستطيع أن ترى الاستثمارات، وتوافق على خطط عمل الحالات وإغلاقات الحالات، وتضع رايات التحديد على إجراءات أو أسئلة معيّنة.

صلاحيات الوصول على أساس الأدوار في GBVIMS+

صلاحية الوصول على أساس الدور هي نهج لتقييد إمكانية الوصول في النظام للمستخدمين غير المصرّح لهم. ويعني هذا أن المرشدين الاجتماعيين بإمكانهم رؤية الحالات الخاصة بهم. والمشرفون بإمكانهم رؤية الحالات الموجودة لدى مَنْ يَخضعون لإشرافهم المباشر. أما جهات التنسيق بالمنظمة ومديرو البرامج فيمكنهم أن يروا جميع الحالات، ولكن التصاريح تختلف. المرشدون الاجتماعيون يمكنهم أن يروا الحالات الخاصة بهم، ولا أحد آخر يمكنهم رؤية حالاته. ولا يستطيع المشرفون تعديل أو إنشاء الحالات للمساعدة على الحفاظ على سلامة البيانات. ولا يُمكن لجهات التنسيق بالمنظمة كذلك التعديل في الحالات. وتُستطيع جهات التنسيق بالمنظمة أن ترى حالات أكثر من أي أحد آخر لما لها من دور في جودة البيانات واستكشاف المشكلات وإصلاحها. ويستطيع مديرو البرامج أن يروا الحالات جميعها، ولكن فقط في صيغة مجمّعة. فيمكنهم تصدير المعلومات ورؤية الإحصاءات الإجمالية لإعداد التقارير.

تشمل الأدوار الرئيسية في GBVIMS+:

جهة التنسيق بالمنظمة: يتيح هذا الدور إدارة المستخدمين ومجموعات المستخدمين في نظام Primero، لكل من المنظمات المُستخدمة.

- **إمكانية الوصول:** جميع السجلات في المنظمة.
- **التصاريح:** الحوادث والحالات (القراءة، رايات التحديد، التصدير [بالصيغ IR، JSON، XLS]، الاستيراد، التكلفة، [الإحالة والتحويل للحالات فقط]).
- **الأدوار (القراءة)، المُستخدمون (القراءة والكتابة وإنشاء)، التقارير (قراءة وكتابة التقارير).**

مدير البرنامج: هذا الدور له صلاحية للوصول، للقراءة فقط، إلى مجموعة صغيرة من الخانات في جميع الحالات والحوادث بالإضافة إلى صلاحية كاملة لإعداد التقارير.

- **إمكانية الوصول:** جميع السجلات (ليس على مستوى فردي ولكن إجمالي).
- **التصاريح:** الحوادث والحالات (القراءة - فقط رقم الحادثة ونوع العنف، والتاريخ، والموقع)، المُستخدمون (القراءة، التصدير، الاستيراد، التكلفة)، التقارير (القراءة وكتابة التقارير).

⁴⁸ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، ص 155.

مشرف إدارة الحالات: هو دور رقابي عام للمشرفين على المرشدين الاجتماعيين.

- **إمكانية الوصول:** سجلات المُستخدِمين في مجموعات المُستخدِمين لديهم (الحوادث والحالات)، ولكن ذلك دون معلومات محدّدة للهوية.
- **التصاريح:** الحوادث والحالات (القراءة، رايات التحديد، التكليف بالحالات، الاستيراد، التصدير بصيغة JSON، الإحالة والتحويل للحالات فقط، الموافقة على خطة الحالة وإغلاق الحالة، تصدير البيانات حسب الطلب).

المرشد الاجتماعي/ المرشد الاجتماعي المتنقل: هو دور جوهري في تطبيق Primero/GBVIMS+ يشير إلى عمل الأخصائي الاجتماعي أو المرشد الاجتماعي العادي. والمرشد الاجتماعي -أو المرشدة الاجتماعية- صلاحية للوصول فقط إلى الحالات/ الحوادث التي يديرها مباشرةً أو الحالات التي تُحال إليه أو تحوّل إليه أو يكلّف بها بشكل صريح.

- **إمكانية الوصول:** سجلاتهم فقط (الحوادث والحالات).
- **التصاريح:** الحوادث والحالات (القراءة، الكتابة، رايات التحديد، الإحالة والتحويل (وذلك للحالات فقط)، طلب الموافقة لخطة الحالة وإغلاق الحالة).

مدخل تعقيبات العملاء: هو دور يقتصر على التعديل في استمارة تعقيبات العميل في علامة تبويب الحالات لجمع التعقيبات المقدّمة من العملاء (الناجين والناجيات) أثناء أو بعد تقديم الخدمة.

- **إمكانية الوصول:** استمارة تعقيبات العميل الذي تعرّض للعنف المبني على النوع الاجتماعي (فقط).
- **التصاريح:** الحالات - استمارة تعقيبات العميل الذي تعرّض للعنف المبني على النوع الاجتماعي (قراءة وكتابة).

يتجاوز دور المشرف المسؤوليات الإدارية والمتعلقة بالموارد البشرية. **فالإشراف هو علاقة بين مرشد اجتماعي ومشرف لدعم ممارسات المرشد الاجتماعي وكفاءاته التقنية وتعزيز الرفاه من خلال الرصد الفعال والداعم.** يتطلب الإشراف الناجح على إدارة الحالات الاتساق والاستثمار والرعاية والثقة بين المشرف والمرشد الاجتماعي للدفع في اتجاه بيئة إيجابية للتعليم والرفاه (للعامل والمرشد الاجتماعي كليهما). ويجب على المشرف -أو المشرفة- من حيث المبدأ أن يأتي بسعة من الخبرة يثري بها الوظيفة، تشمل عدة سنوات من العمل مباشرةً مع الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، لضمان قدرته على التعامل بنجاح مع هذه المسؤوليات.

يضمن الإشراف الجيد المتسق المدروس كون الخدمات التي يقدمها المرشدون الاجتماعيون للناجين والناجيات ذات نوعية جيدة. فالمشرفون يلعبون دوراً جوهرياً في تحديد احتياجات بناء القدرات حتى يتسنى للمرشدين الاجتماعيين الحصول على الفرص بانتظام لتحسين مهاراتهم. ويقدم المشرفون كذلك الدعم للمرشدين الاجتماعيين الذين قد يتعرضون لصدمة ثانوية خلال عملهم ويساعدون في الوقاية من الإنهاك بين المرشدين الاجتماعيين. ويجب على المشرفين أيضاً أن يكونوا مَورِدًا للتشاور في حالات الطوارئ وللحالات الشديدة الخطورة.

نظّر الإشراف إلى جانبين أساسيين في إعداد برامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي:

1. **الجودة في تقديم الخدمات.**
2. **الضغط والرفاه لدى طاقم العمل.**

والإشراف ضروري من أجل:

- ضمان قدرة مقدمي الخدمات على نقل المعارف والمهارات من التدريب إلى الممارسة.
- توفير الفرصة للمرشدين الاجتماعيين لمناقشة عملهم وتلقي التعقيبات البناءة.
- توفير منتدى للمرشدين الاجتماعيين للتفريغ الانفعالي (ولهذا أهمية خاصة للوقاية من حدوث الصدمات الثانوية).
- رصد وإدارة الضغط لدى طاقم العمل.
- توفير فرصة مستمرة للمرشدين الاجتماعيين للتفكير في قيمهم ومعتقداتهم وسلوكياتهم الشخصية والطريقة التي تؤثر بها هذه العوامل على عملهم مع الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- توفير فرص التدريب المطلوبة.⁴⁹

توصي المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة بأن تكون نسبة المشرفين إلى المرشدين الاجتماعيين 5:1 ولا تزيد على 8:1

49 [رابط](#) إلى تطبيق بناء المهارات المقدّم عن بُعد ROSA في متجر تطبيقات جوجل بلاي.



مَورِد للمُشرفين

تطبيق بناء المهارات المقدّم عن بُعد ROSA هو تطبيق للهاتف المحمول طورته لجنة الإنقاذ الدولية لتيسير تقييم المهارات وبناء القدرات للعاملين في الخطوط الأمامية وخلق حيز مجتمعي للتعليم من الأقران والحصول على الإرشاد منهم.

1. الغرض من الإشراف والأساليب العملية

يتمثل دور المشرف في (1) أن يقدّم الدعم والمشورة والتوجيه ومراقبة النوعية في خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، و (2) أن يضمن كون المرشدين الاجتماعيين مدربين ومستعدين لدورهم، و (3) أن يكون متاحاً للمشاورة في حالات الطوارئ. يُمكن تقديم الإشراف من خلال الدعم الفردي بين المشرف والمرشد الاجتماعي أو في مجموعات، في اجتماعات فريق إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المكثّسة⁵⁰ أو من خلال الإرشاد، ومن خلال الملاحظة أثناء العمل.⁵¹ في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، أساليب الإشراف الثلاثة المختلفة هي

1. **الإشراف الفردي:** اجتماعات فردية عادية أو مخصّصة بين المشرف والمرشد الاجتماعي.
2. **الإشراف الجماعي:** اجتماعات الفريق لإتاحة الدعم بين الأقران وتبادل الدروس المستفادة.
3. **مراجعات ملفات الحالات:** وفيها يُراجع المشرف -أو المشرفة- ملفات الحالات، أو جزءاً من ملفات الحالات، الموجودة لدى المرشدين الاجتماعيين الذين يشرف عليهم لضمان الجودة وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

أ. الإشراف الفردي

ن ضمان وجود وقت لكل من المرشدين الاجتماعيين الذين تشرف عليهم كي يجتمع بك على انفراد بصورة منتظمة ومتسقة هو أساس الإشراف الجيد وفي نهاية المطاف الإدارة الجيدة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. وعلى الوجه الأمثل يجب أن تجتمع بالمرشدين الاجتماعيين لديك أسبوعياً إلا أنه اعتماداً على السياق وعبء العمل لديك قد يكون ذلك غير مُمكن. الاجتماعات التي ينفرد فيها المشرف بالمرشد الاجتماعي يجب ألا تُجرى أقل من مرة واحدة كل أسبوعين.⁵²

توضّح المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة خمسة مبادئ توجيهية ضرورية للدعم تجاه تجارب إيجابية في الإشراف الفردي.⁵³ الإشراف يجب أن يكون:

- **منتظماً ومتسقاً.** وهذا يعني الاجتماع مرة في الأسبوع وفي وقت محدّد حتى يتسنى للمرشد الاجتماعي والمشرف الإعداد للجلسة. قد يكون الدعم المخصّص ضرورياً أيضاً ولا بد من تقديمه ولكنه لا ينبغي أن يحل محل اجتماعات الإشراف الاعتيادية.
- **تعاونياً.** المشرفون عليهم أن يشجّعوا طاقم عمل إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لديهم على المجيء إلى اجتماعات الإشراف ومعهم جدول أعمال، ويحدّد هذا الجدول الحالات التي يريدون مناقشتها أو الأسئلة المعيّنة الموجودة لديهم أو المجالات المواضيعية المتعلقة بالدعم التقني أو كل ذلك.
- **فرصة للتعليم والنمو المهني.** لا بد أن يَستخدم المشرفون الجلسات لدعم تعلم المرشدين الاجتماعيين وتطورهم المهني.
- **أماناً.** على المشرفين أن يضمنوا كون اجتماعات الإشراف تعطي شعوراً بأنها مساحة آمنة للمرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، مساحة حيث يمكنهم الوقوع في الأخطاء دون أن تُطْلَق عليهم الأحكام، وحيث يستطيعون تلقي التعقيبات البناءة وليس الانتقاد.
- **فرصة لعمل «نموذج» للممارسات الجيدة مع العملاء.** تمثّل جلسات الإشراف فرصة لعمل نموذج لممارسات إدارة الحالات الجيدة. عند التواصل مع المرشدين الاجتماعيين أثناء الإشراف، يجب على المشرفين اتباع ممارسات تواصل مشابهة تكون أنت تشجّع على اتباعها في عملك مع الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. وهذا يعني:
 - استمع قبل توجيه الأسئلة.
 - انتبه إلى التواصل اللفظي وغير اللفظي لديك ولدى المرشدين الاجتماعيين.

50 اجتماعات فريق إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المكثّسة تعني بها اجتماعات بين المجموعات التي تعمل على الحالات (مثلاً، اجتماع المشرف -أو المشرفة- مع المرشدين الاجتماعيين الذين يشرف عليهم).

51 لمعرفة المزيد: الجزء الخامس، الفصل الثاني، ص 155 في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات المذكورة والوحدة 18 في المواد التدريبية المُصاحبة.

52 **المنهج المدمج في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي:** لجنة الإنقاذ الدولية، الوحدة 14: مراقبة جودة إدارة الحالات، الإشراف.

53 المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، ص 156.

- لا تبدأ سؤالاً بـ «لماذا». فبدلاً من قول «لماذا فعلت ذلك»، حاول أن تفهم الأساس المنطقي للقرار أو الإجراء الذي اتخذته المرشد الاجتماعي بقول: «أخبرني أكثر عن استراتيجيتك أو قرارك عندما فعلت ____».
- لخص فهمك لما قاله لك المرشد الاجتماعي حتى يتسنى لك الحد من سوء التواصل. على سبيل المثال، قل: «الذي سمعته تقول هو ____» أو «دعني أتأكد من أن فهمي لذلك صحيح، كنت تقول أن ____».
- أظهر المشاركة الوجدانية فيما لدى المرشدين الاجتماعيين من تحديات ومشاكل وأمور تسبب لهم القلق تجاه إحدى الحالات.
- اعمل من منظور قائم على نقاط القوة، بالتأكد من تسليط الضوء على ما تعتقد أن المرشدين الاجتماعيين قد فعلوه بصورة جيدة.
- اسألهم ما الذي يعتقدونه كان يُمكن فعله بشكل مختلف قبل إعطائهم تعقيباتك.
- اسعى إلى تمكين المرشدين الاجتماعيين بطلبك منهم أن يحلوا المشكلات بدلاً من إمدادهم فوراً بالحلول.

استناداً إلى عدد الحالات القائمة، لن يتمكن المشرفون من مناقشة كل حالة قائمة لدى المرشد الاجتماعي أثناء كل جلسة إشراف فردية. فمن المهم إعطاء الأولوية للحالات الشديدة الخطورة والمعقدة. إن هدفك بصفتك مشرفاً يجب أن يكون مناقشة جميع الحالات النشطة التي يعمل عليها المرشدون الاجتماعيون لديك مع مرور الوقت. يمكنك أن تأتي بفكرة لوضع جدول تناوبي⁵⁴ أو خطة أخرى كي تضمن تفقّدك لتطورات جميع الحالات النشطة لدى كل مرشد اجتماعي تشرف عليه مع مرور مقدار معيّن من الوقت. فلا بد أن يشعر المرشدون الاجتماعيون بالتمكين لقيادة هذه العملية ورفع الاحتياجات الجديدة/ الملحة أو القضايا المحددة المتعلقة بالحالات التي تتطلب الدعم من مشرفهم.

ب. إشراف الأقران

يعطي إشراف الأقران أو الإشراف الجماعي الفرصة للمرشدين الاجتماعيين للتحدث مع بعضهم عن عملهم، والتفكير في عملهم، وتبادل المعلومات المتعلقة بالخبرات والتحديات والدروس المستفادة. فهو منتدى يستطيع المرشدون الاجتماعيون فيه أن يستمعوا ويقدموا لبعضهم التعقيبات القيمة. إن نهضة بيئة يتكئ فيها زملاء العمل على خبرات بعضهم، بالإضافة إليك بصفتك مشرفاً، يُنتج عنه مكان عمل أكثر دعماً وإيجابية. فلا بد أن يكون الإشراف الجماعي تجربة داعمة تدفع في اتجاه التعلم والمشاركة.

- **التواتر/ المدة.** توصي المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة بأن اجتماعات إشراف الأقران يُمكن عقدها لمدة من 60 إلى 90 دقيقة مرة في الشهر أو مرة كل شهرين أو حسب التواتر الذي يقرّر فريق إدارة الحالات أنه مفيد. ويجب عقد الاجتماعات على نحو متسق، حتى يتسنى للمرشدين الاجتماعيين والمشرفين أن يعرفوا كي ينحوا هذا الوقت جانباً في جداولهم.
- **الإعداد.** على المشرفين إعداد جدول أعمال وأي مواد داعمة أخرى وتوزيعها على المجموعة قبل انعقاد الاجتماع. سوف يتيح ذلك الوقت الكافي للمرشدين الاجتماعيين للمجيء إلى الاجتماعات المُعدة.
- **الشكل.** سوف يعتمد الشكل الذي يختاره المشرف على هدف الجلسة.
 - **استعراض الحالات.** لعمل استعراض للحالات، يكلف المشرف أحد المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لمناقشة إحدى الحالات المثيرة للاهتمام أو الفارضة للتحديات التي يُمكن لباقي أفراد طاقم العمل التعلم منها. يُمكن أيضاً للمشرفين أن يقدموا حالات فرضية في الأوضاع التي يكون غير ملائم فيها لفريق كامل أن يناقش حالة حقيقية. ولا بد في العروض التقديمية للحالات من اتباع مبادئ السرية، بمعنى عدم الكشف عن اسم الناجي أو الناجية أو غير ذلك من المعلومات المحددة للهوية.
 - **الجلسات المواضيعية.** للجلسات المواضيعية، يجب على المشرف -المشرفة- اختيار الموضوع مقدماً بناءً على الاحتياجات التي تحدّد أو بناءً على طلبات معيّنة من المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.
 - **تدريس المتعلّم لما تعلمه.** من أجل الجلسات التي يدرّس فيها المرشد الاجتماعي ما تعلمه، يحدّد المشرف مرشداً اجتماعياً أو مرشدة اجتماعية- تكون لديه نقطة قوة معيّنة أو يكون قد حقق نجاحاً باستراتيجية جديدة كي يقود الجلسة الجماعية و«يدرّس» لزملائه. عند استخدام هذه الاستراتيجية، يكون مهماً أن يُراجع المشرف العرض التقديمي للمرشد الاجتماعي قبل انعقاد الجلسة الجماعية.

- **البنية.** بغض النظر عن الشكل المختار، إليك بنية مقترحة لجلسات إشراف الأقران:
 - **الافتتاحية والتفقّد** (من 10 إلى 15 دقيقة). أعط المرشدين الاجتماعيين الفرصة لعمل تفقّد جماعي سريع لأحوالهم (مثلاً، كيف يشعرون، حالتهم المزاجية، إلخ). وتستطيع أن تكون مبدعاً في طريقة قيامك بذلك، واحرص أيضاً على المشاركة وشكر الجميع على مشاركتهم.
 - **محتوى الجلسة** (من 45 إلى 60 دقيقة). يشتمل هذا على العرض التقديمي، بالإضافة إلى وقت الأسئلة والمناقشة. والعرض التقديمي/ الموضوع المطروح للنقاش لا بد أن يكون بتوجيه من المرشدين الاجتماعيين أو أن يتناول الجوانب المتعلقة بالتمو والتحسن التي يحددها المشرف عليهم.

54 إذا كان المرشد الاجتماعي لديه 15 حالة مفتوحة وكنتم اجتماعاً أسبوعياً، تأكد أن تسأله عما يتراوح من خمس إلى سبع حالات على الأقل كل أسبوع بخلاف مناقشة الاحتياجات المحددة والحالات الشديدة الخطورة.

◦ **الختم والرعاية** (من 5 إلى 15 دقيقة). لخص النقاط الرئيسية المستفادة من الجلسة، واختم الجلسة بعمل نشاط لإحياء طاقتهم وروحهم ودافعيتهم (مثلاً، شيء لتجديد الطاقة، رقصة، أغنية، تمرين استرخاء).

ت. مراجعات ملفات الحالات

تتيح مراجعات ملفات الحالات، أو استعراضات ملفات الحالات، للمشرف أن يُراجع الحالات الفردية كي يضمن الاتساق، ويؤكد جودة مكونات ملف الحالة المتنوعة، ويحدد الثغرات من أجل تحسين تقديم الخدمات. ومراجعة ملفات الحالات بصفة منتظمة يمكنها أن تساعد منظمتك على تتبّع ما إذا كانت الاستثمارات يجري استخدامها وملؤها بصورة ملائمة والطريقة التي تقدّم بها الخدمات (كما هو موضح في ملف الحالة). للتذكير، في تطبيق GBVIMS+، المشرفون على إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي سوف يتمكنون من رؤية وقراءة معلومات ملفات الحالات المنتمية إلى المرشدين الاجتماعيين الذين يشرفون عليهم. وهذا يجعل مراجعات ملفات الحالات مُمكنة، حتى عن بُعد.

تؤدي مراجعات ملفات الحالات الوظيفة الإدارية للإشراف عن طريق ضمان أن الاستثمارات يجري ملؤها بصورة ملائمة وعن طريق رصد الخدمات التي يجري تقديمها. ومراجعات ملفات الحالات يجب ألا تحل أبداً محل الإشراف بالحضور الشخصي، والمعلومات التي يحصل عليها المشرفون من المراجعات يجب دائماً أن تكملها أساليب الإشراف الأخرى. عند مراجعة ملفات الحالات، يجب على المشرفين مراجعة جميع استثمارات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي ذات الصلة، وتشمل التالي:

- استمارة الموافقة
- استمارة التقييم
- استمارة خطة العمل
- استمارة خطة السلامة
- استمارة المتابعة
- استمارة إغلاق الحالة
- استمارة تعقيبات العميل (إن كانت الحالة مغلقة وكان هذا الاستقصاء قد استخدم)

يجب عليك، بصفتك مشرفاً، أن تضع جدولاً وتختار عشوائياً عدداً محدداً من الملفات لمراجعتها من كل مرشد اجتماعي تشرف عليه (مثلاً، أن تُراجع ملفين للمرشد الاجتماعي الواحد في كل أسبوع) أو أن تقرّر مراجعة ملفات حالات من عدد قليل من المرشدين الاجتماعيين الذين تشرف عليهم. وأثناء مراجعة ملفات الحالات، يُمكن للمشرفين أن يدوّنوا ملاحظات بشأن أي من التحديات الموجودة لدى أحد المرشدين الاجتماعيين في الأعمال الورقية أو واحد من التحديات التي تظهر بين الملفات على مستوى الفريق. ولا بد من مناقشة النتائج المُستخلصة من مراجعات ملفات الحالات في جلسات فردية، إن انفرد بها مرشد اجتماعي واحد فقط، أو في جلسات إشراف جماعية (مثلاً، باعتبارها محوراً لجلسة مواضيعية)، إن انطبقت على العديد من أفراد طاقم العمل.

عند مراجعة ملفات الحالات في GBVIMS+، صَعب في اعتبارك التالي:

- هل وُقِّعت استمارة الموافقة من الناجي أو الناجية، أو إذا كان الناجي أو الناجية من الأطفال، هل وُقِّعت من مقدّم رعاية الطفل أو شخص بالغ موثوق به أو المرشد الاجتماعي -المرشدة الاجتماعية- بنفسه (في المواقف حيث لا يوجد بالغون آخرون)؟
- هل وُثِّقت احتياجات الناجي أو الناجية؟
- هل وُثِّقت الإحالات الأولية؟
- هل يصيغ المرشد الاجتماعي أهدافاً واضحة ويحدّد الإجراءات، والجدول الزمني، والأشخاص المسؤولين عن كل إجراء؟
- هل تتوافق الأهداف مع الاحتياجات التي حدّدت؟
- هل طلب المرشد الاجتماعي الموافقة لخطة العمل وهل وافق المشرف عليها؟
- هل وُثِّقت جلسات المتابعة؟
- هل يجري استخدام استمارة المتابعة لتوثيق التقدم مع مرور الوقت وتقييم الاحتياجات الجديدة؟
- هل الحالة مستوفية لمعايير إغلاق الحالات لدى منظمتك؟
- هل أكملت استمارة إغلاق الحالة وهل طُلبت موافقة المشرف؟

في الجزء التالي، سوف تطلع على الطريقة التي بها يتيح تطبيق GBVIMS+ الإشراف ويدعم هذه الأساليب المعنية بالإشراف على المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.

معلومة مهمة حول رعاية طواقم العمل

يلعب المشرفون والمنظمات دوراً حاسماً في خلق ثقافة تنظيمية تعطي الأولوية لسلامة ورفاه طواقم العمل لديهم. وهو أمر حاسم خاصةً للمنظمات التي تقدّم الخدمات في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية نظراً إلى تعرّض طواقم العمل لمواقف عصبية للغاية ومخاطر الصدمات بالإصابة (المعروفة كذلك بالصدمات الثانوية).⁵⁵

2. الإشراف في GBVIMS+: الخصائص والإمكانيات

أدوات الإشراف في المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة

تشمل المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة أربع أدوات للإشراف: مقياس التوجهات المتمركز على الناجين والناجيات، وتقييم المعرفة في إدارة الحالات المتمركز على الناجين والناجيات، وأداة بناء مهارات إدارة الحالات المتمركزة على الناجين والناجيات، والقائمة المرجعية لجودة إدارة الحالات المتمركزة على الناجين والناجيات.⁵⁶ تساعد هذه الأدوات على تقييم ما لدى طواقم العمل من توجهات سلوكية ومعارف ومهارات تكون مهمة في تقديم الرعاية المتمركزة على الناجين والناجيات.

يحتوي تطبيق GBVIMS+ على العديد من الخصائص والإمكانيات التي تمكّن وتيسّر الإشراف في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، خاصةً الإشراف عن بُعد. ييسّر GBVIMS+ الإشراف بالتمكين من:

- مراجعة/ استعراض ملفات الحالات.
- التكليف بالحالات.
- الموافقة على خطط عمل الحالات وإغلاقات الحالات.
- وضع رايات التحديد على الحالات.
- تصدير البيانات حسب الطلب.

تطبيق GBVIMS+ يمكّن من الإشراف عن بُعد إلى حد كبير. حتى إن لم يكن المرشد الاجتماعي -أو المرشدة الاجتماعية- يعمل في المكتب الميداني نفسه حيث تعمل أنت، المشرف عليه، تستطيع استخدام الإمكانيات المعروفتين في تطبيق GBVIMS+ بـ «رايات التحديد» و«الموافقات» للتواصل وإعطاء التعقيبات. وتستطيع كذلك مراجعة ملفات الحالات واستخدام إمكانية «التصدير حسب الطلب» لرصد تقديم الجودة في الخدمات على مستوى المرشدين الاجتماعيين. وتستطيع استخدام إمكانية الموافقات للموافقة (أو عدم الموافقة) على خطط العمل وإغلاقات الحالات كي تقدّم الدعم والمشورة للمرشدين الاجتماعيين لديك أثناء عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي يعملون عليها. ويمكنك أيضاً التأكد من أن أعداد الحالات القائمة متوازنة ومدارة على نحو ملائم عن طريق التكليف بالحالات من خلال النظام.

للتذكيرة!

إمكانيات الإشراف في GBVIMS+ لا يُمكن أن تحل محل الإشراف وجهاً لوجه. يحتاج المشرفون إلى تخصيص وقت للتحدث مباشرةً مع المرشدين الاجتماعيين أثناء جلسات الإشراف الفردية أو الجماعية. فخلق علاقة تسودها الثقة بين المشرف والمرشد الاجتماعي هو أمر جوهري في الإشراف ذي الجودة ولا يُمكن أن يحل محله التواصل الرقمي من خلال تطبيق GBVIMS+ وحده.⁵⁷

55 للمزيد حول رعاية طواقم العمل انظر ص 163-164 من المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة.

56 هذه الأدوات متاحة في مرفقات المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة في ص 193-223.

57 للمزيد انظر المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، «كيفية تنظيم محادثات الإشراف»، ص 156-160.

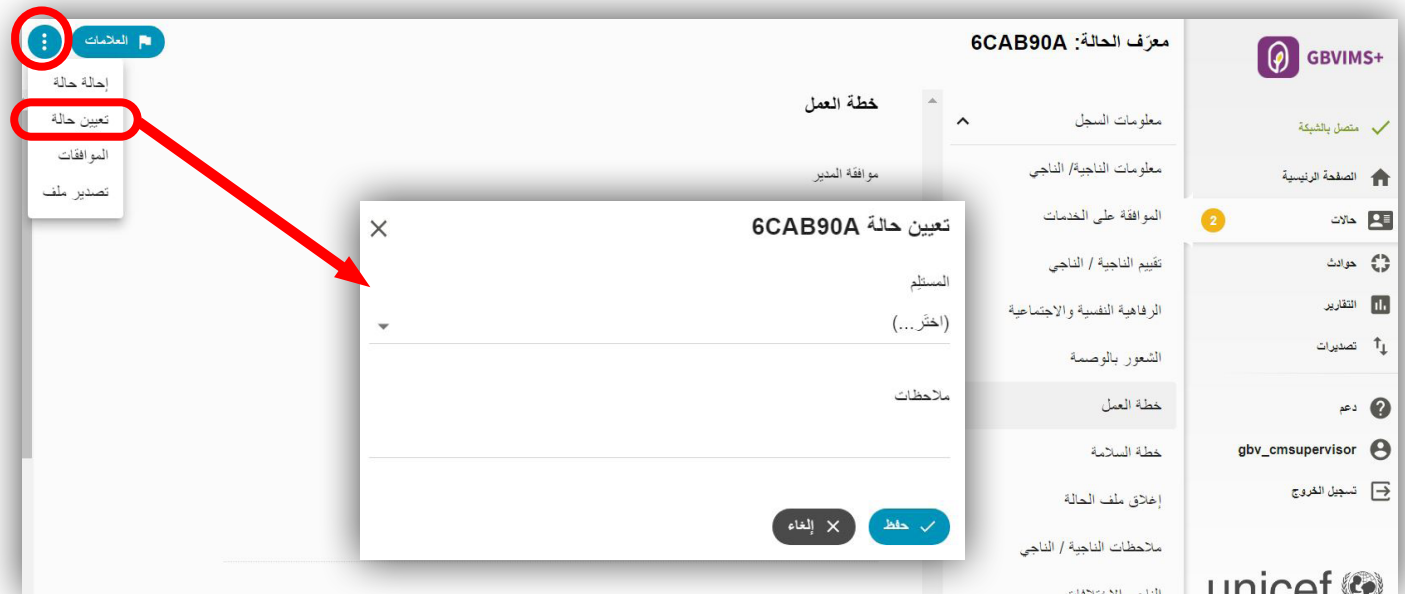
أ. مراجعة ملفات الحالات

مراجعة، أو استعراض، ملفات الحالات بصفة منتظمة يمكنها أن تساعد منظمتك على تتبُّع ما إذا كانت الاستثمارات يجري استخدامها وملؤها بصورة ملائمة والطريقة التي تقدَّم بها الخدمات (كما هو موثَّق في ملف الحالة). ييسِّر تطبيق GBVIMS+ مراجعات المشرفين لملفات الحالات بفضل إعطاء صلاحيات الدخول على أساس الأدوار الذي يتيح للمشرفين الوصول (دون القدرة على التعديل) إلى ملفات الحالات التي يعمل عليها المرشدون الاجتماعيون لديهم، في حين ضمان الالتزام الصارم بالسرية. ويجب عليك، بصفتك مشرفاً، أن تعطي بانتظام للمرشدين الاجتماعيين لديك التعقيبات التي تستخلصها من أي مراجعة ملف حالة.

ب. التكلفة بالحالات

الإمكانية	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض
التكلفة بالحالات لا يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح حالياً.	عند وصول أحد الناجين أو الناجيات إلى منظمتك طلباً للخدمات أو عند مغادرة أحد المرشدين الاجتماعيين بشكل مؤقت أو دائم.	المشرف أو جهة التنسيق بالمنظمة.	لتكليف أحد المرشدين الاجتماعيين بحالة إما لبدء تقديم الخدمات للناجي أو الناجية وإما لتولي حالة قائمة بداعي الضرورة.

عند تسجيلك الدخول إلى تطبيق GBVIMS+ بصفتك مشرفاً، سوف يُظهر عرض قائمة الحالات لديك جميع الحالات النشطة التي يعمل عليها جميع المرشدين الاجتماعيين الذين تشرف عليهم. التكلفة بالحالات يجب أدائه في النظام على يد مشرف ولكن يُمكن القيام به أيضاً على يد جهة التنسيق بالمنظمة. وتكليف المرشدين الاجتماعيين بالحالات يكون لضمان تحقيق التوازن في أعداد الحالات القائمة أو لاستيعاب عمل أحد المرشدين الاجتماعيين الذي يكون إما غير متاح للعمل مؤقتاً وإما سيغادر منظمتك نهائياً. ويُمكن أيضاً اعتبار التكلفة بالحالة تحويلاً داخلياً.⁵⁸



الشكل 1: هنا تكون قد سجّلت الدخول بصفتك مشرفاً

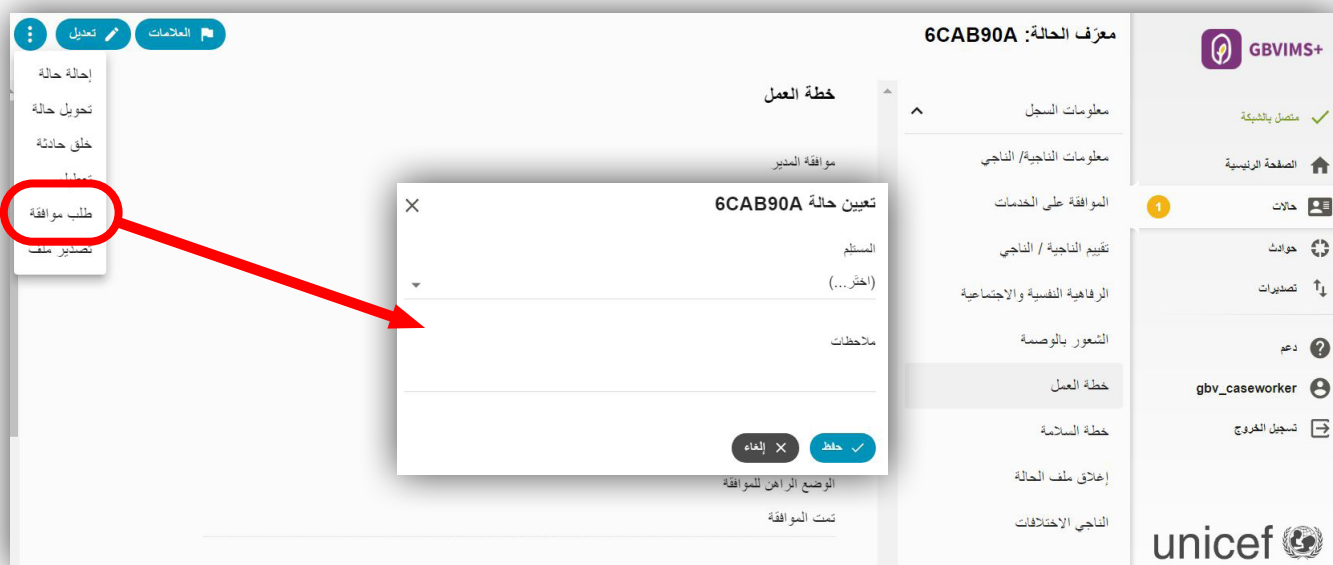
58 التحويلات نوقشت بتفصيل أكثر في الجزء الأول من الدليل المصاحب لتطبيق GBVIMS+.

لتكليف مرشد اجتماعي محدّد بحالة ما، اختر الحالة واضغط على قائمة الإجراءات. اختر كُلف بالحالة من قائمة الخيارات المنسدلة. سوف تَظهر نافذة منبثقة يمكنك من تكليف مرشد اجتماعي محدّد بالحالة، بالاختيار من قائمة منسدلة بالمرشدين الاجتماعيين الذين تشرف عليهم. هذه الإمكانية تشبه إمكانية التحويل لدى المرشدين الاجتماعيين لكن في هذه الحالة المرشد الاجتماعي لا يملك الخيار لقبول أو رفض الحالة المكلف بها. فبشكل تلقائي يصبح المرشد الاجتماعي -أو المرشدة الاجتماعية- المكلف مالك السجل الخاص بالحالة التي كُلف بها.

ت. الموافقة على خطط عمل الحالات وإغلاقات الحالات

الإمكانية	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض
الموافقات لا يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح حالياً.	عندما يَطْلُب المرشد الاجتماعي موافقة المشرف إما لخطة عمل حالة وإما لإغلاق حالة.	المشرف المباشر على المرشد الاجتماعي.	لضمان الاتساق والجودة في تقديم الخدمات، بالإضافة إلى تحديد الجوانب التي يحتاج فيها المرشدون الاجتماعيون إلى الدعم أو بناء القدرات.

كما ناقشنا في الجزء الأول، عند إكمال خطة عمل الحالة، أو توثيق إغلاق الحالة، يُمكن للمرشدين الاجتماعيين أن يطلبوا الموافقة من مشرفيهم لاستخدام إمكانية «الموافقات». عندما يسجّل المرشدون الاجتماعيون الدخول إلى تطبيق GBVIMS+، ويفتحون حالة معيّنة، يمكنهم استخدام قائمة الإجراءات لطلب الموافقة. سوف تَظهر نافذة منبثقة ستتيح للمرشدين الاجتماعيين اختيار ما إذا كانوا يرغبون في طلب الموافقة لخطة عمل الحالة، أو الموافقة لإغلاق هذه الحالة، باستخدام القائمة المنسدلة.



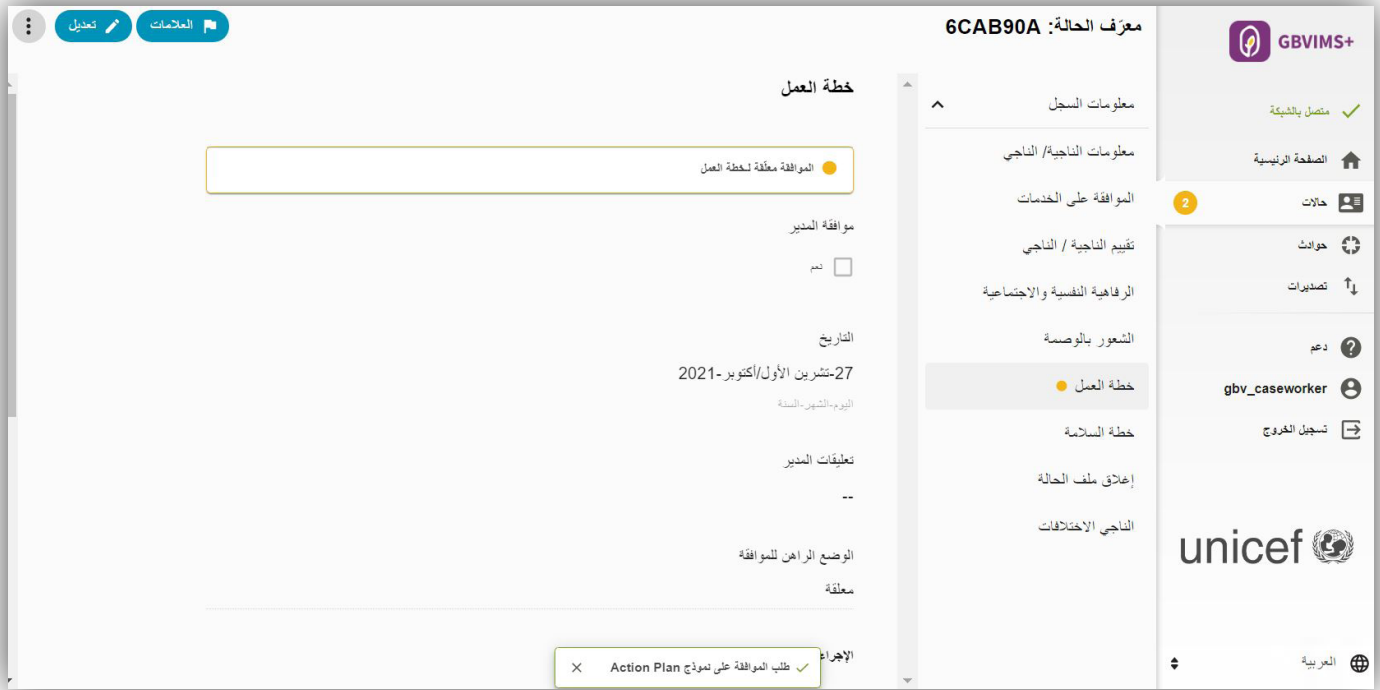
الشكل 2: مرشد اجتماعي يطلب الموافقة

بمجرد أن يَضغط المرشد الاجتماعي -أو المرشدة الاجتماعية- على «نعم»، سوف يَرى إشعاراً في أعلى الاستمارة ذات الصلة بالإضافة إلى نقطة صفراء بجوار اسم الاستمارة ذات الصلة، وكذلك بجوار الحالات في قائمة التنقل.

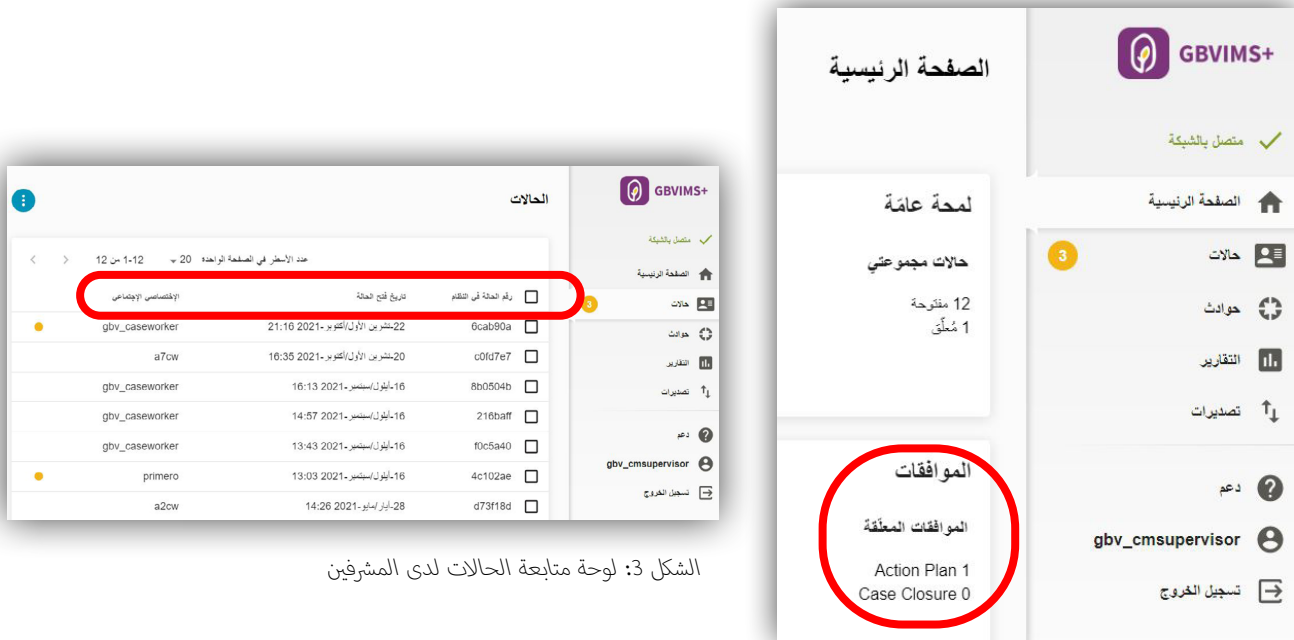
عندما تسجّل الدخول بصفحتك مشرفاً، سوف تَرى تنبيهات بشأن أي طلبات موافقة معلقة قَدّمها المرشدون الاجتماعيون الذين تشرف عليهم. هناك أماكن مختلفة يمكنك أن تجد فيها أي طلبات موافقة معلقة.

1. سوف تَجِد فوراً ما لديك من موافقات معلقة في لوحة المتابعة على صفحتك الرئيسية. أي موافقات معلقة مُدرّجة تَظهر في صورة روابط تشعبية مباشرة يمكنك الضغط عليها لاستعراض الطلب.

2. يمكنك زيارة قائمة الحالات لديك حيث ستَجِد نقطة صفراء بجوار أي حالات تكون الموافقات اللازمة لها معلقة. عندما تَضغط على رمز تعريف الحالة وتُدخّل تلك الحالة، سوف تَجِد موافقاتك مُدرّجة تحت معلومات السجل، بالإضافة إلى نقطة صفراء بجوار اسم الاستمارة التي طُلبت الموافقة لها.



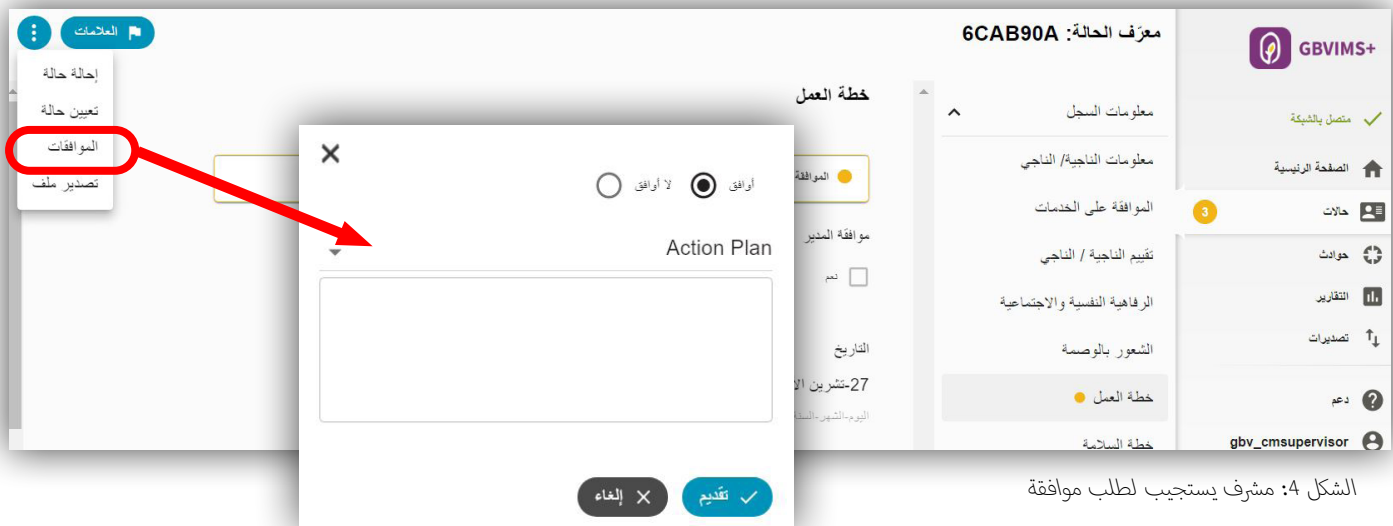
للموافقة على استمارة خطة عمل أو استمارة إغلاق حالة، عليك الدخول إلى ملف الحالة ذات الصلة، والضغط على قائمة الإجراءات، واختيار موافقات. سوف تظهر نافذة منبثقة تمكنك من الموافقة أو عدم الموافقة على الطلب وتضمن أي تعليقات تفسيرية أو ذات صلة.



الشكل 3: لوحة متابعة الحالات لدى المشرفين

الشكل 2: لوحة المتابعة على الصفحة الرئيسية لدى المشرفين

من المهم أن تكون عملية الموافقة على خطط عمل الحالات وإغلاقات الحالات مشمولة في إجراء التشغيل الموحد المعني بإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لدى منظمك. وللمنظمات أن تختار للمرشدين الاجتماعيين لديها أن يطلبوا الموافقات فقط للحالات الشديدة الخطورة. فلا بد أن يبين إجراء التشغيل الموحد هذه الممارسة ويحدّد بوضوح ما هو الذي يُعتبر حالة شديدة الخطورة. وقد تختار المنظمات عدم طلب الموافقات. والقرار يُمكن اتخاذه على مستوى المنظمة ومن ثم الاسترشاد به لتحديد طريقة استخدام منظمك لإمكانيات تطبيق GBVIMS+. ومن المهم التأكد من أن أفراد طاقم العمل لديك يعرفون ما إذا كانوا يُشترط عليهم طلب الموافقات من مشرفيهم، وتحت أي ظرف (لأي الحالات يكون طلبها).

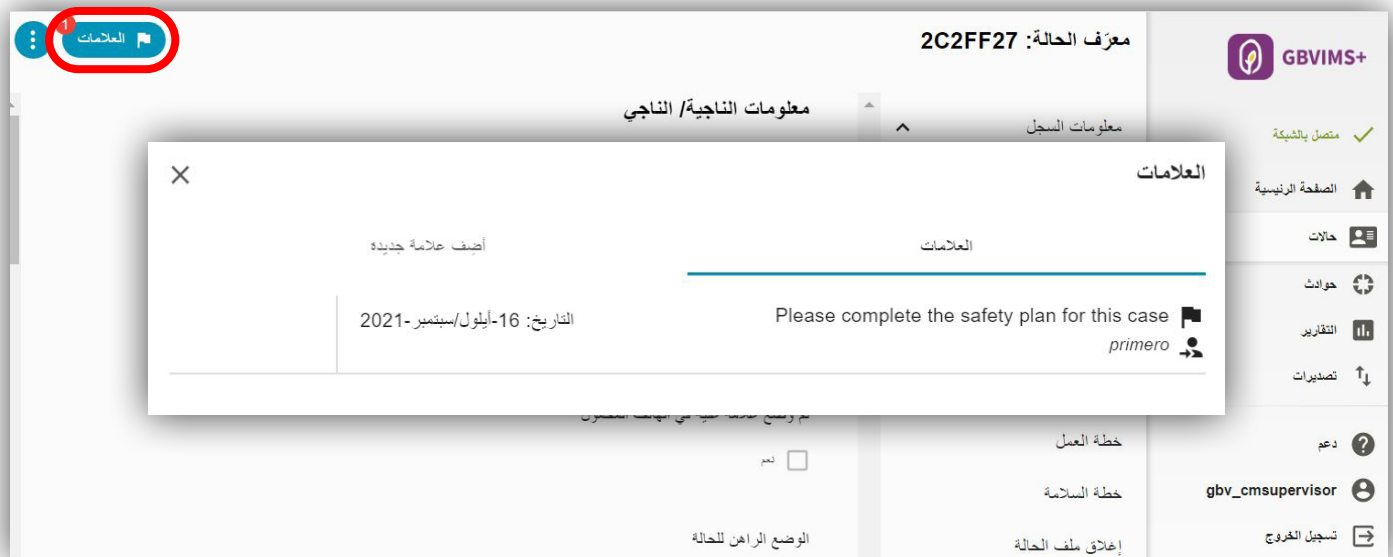


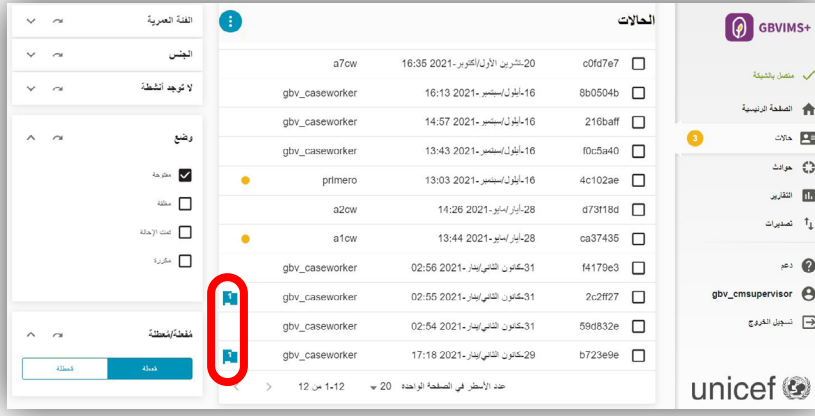
الشكل 4: مشرف يستجيب لطلب موافقة

ث. استخدام رايات التحديد

الإمكانية	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض
رايات التحديد يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح هنا .	في أي وقت تحتاج فيه إلى عمل رسالة تذكيرية لاتخاذ إجراء إضافي، باعتبار ذلك أداة للتواصل بين المرشد الاجتماعي والمشرف.	المرشدون الاجتماعيون والمرشفون.	لوضع علامة على إحدى الحالات لاتخاذ إجراءات إضافية فيها، لعمل رسالة تذكيرية لاتخاذ إجراء في المستقبل، لتسليط الضوء على شيء لمشرفك أو للخاضع لإشرافك.

مكانية رايات التحديد هي طريقة مرنة تضع بها علامة على الحالة لاتخاذ إجراءات إضافية فيها، أو لعمل رسالة تذكيرية من أجل إجراء ما أو أي رسالة تذكيرية أخرى. ويُمكن أن تعمل رايات التحديد أيضاً باعتبارها وسيلة للتواصل. فيستطيع المشرفون وضع الرايات للمرشدين الاجتماعيين لتسليط الضوء على استمارة معينة أو جزء معين من استمارة يبدو غير مكتمل أو لطلب التوضيح. وتستطيع بصفتك مشرفاً أن تُستخدم الرايات عقب مراجعة ملف حالة ما لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى التحسين أو لتوجيه سؤال عن إجراء معين. لوضع راية تحديد في تطبيق GBVIMS+، أولاً اختر الحالة التي تريد وضع راية التحديد عليها، ثم اضغط على زر الـ راية وسوف تنبثق نافذة تتيح لك رؤية رايات التحديد الموجودة وكذلك إضافة رايات جديدة. والشخص الذي وضع





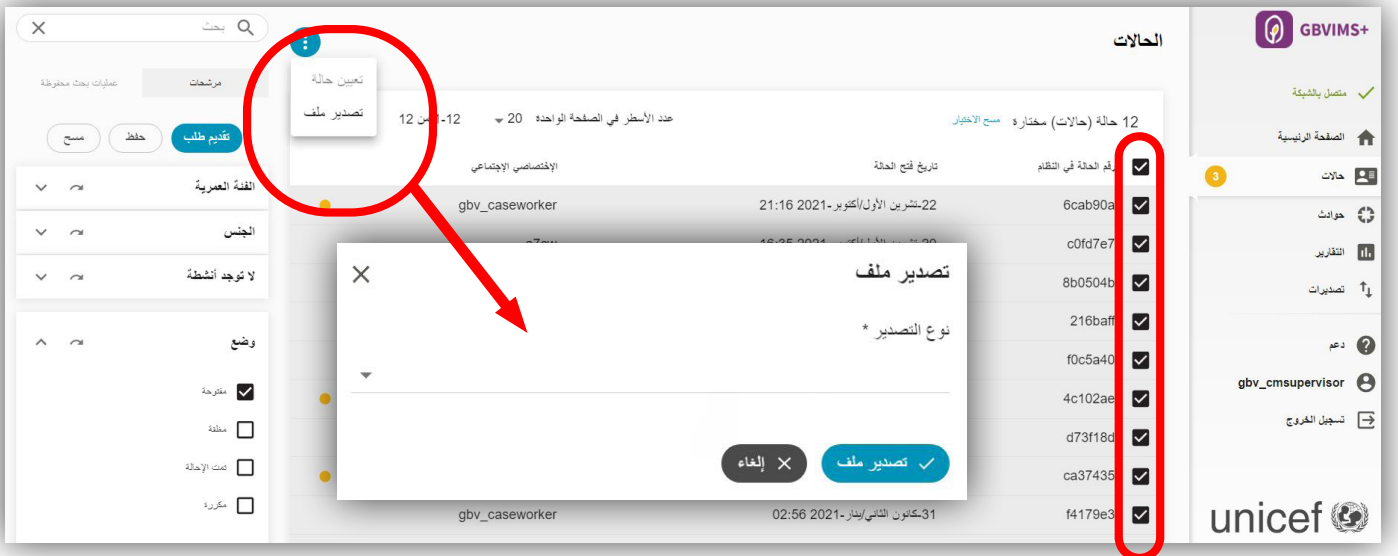
الرأية هو فقط الذي يستطيع حذفها بمجرد أن تصبح غير ذات صلة.

عندما تسجل الدخول بصفتك مشرفاً يمكنك أن ترى جميع الحالات التي توجد عليها رايات تحديد نشطة في عرض قائمة الحالات لديك إذ إنها معلّم عليها بأيقونات زرقاء على شكل رايات.

ج. التصدير حسب الطلب

الإمكانية	متى تكون ذات صلة	مَن المسؤول	الغرض
التصدير حسب الطلب لا يوجد مقطع فيديو تعليمي متاح حالياً.	لتحليل البيانات ومتطلبات إعداد التقارير. هذه الإمكانية يُمكن استخدامها في أي وقت لتحليل النقاط البيانية المُعدة للحالات والحوادث.	لمشرفون.	لإجراء تحليل متعمق وحسب الطلب (تبويات متقاطعة مثلاً) لإدارة الحالات وبيانات حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي من أجل الاسترشاد لاتخاذ قرارات مستندة إلى أدلة، وتحديد اتجاهات بيانات حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي ذات الفوارق الدقيقة، وكتابة التقارير، وتعزيز جهود الدعوة.

تمثّل عمليات التصدير حسب الطلب أداة تحليل قوية للمشرفين. تتيح هذه الإمكانية الموجودة في GBVIMS+ للمشرفين اختيار خانات معيّنة، أو استمارات معيّنة من ملفات الحالات التي يديرها المرشدون الاجتماعيون لديهم (أو مجموعة مختارة من المرشدين الاجتماعيين لديهم) وتصديرها في شكل ملف إكسل من أجل التحليل. وهذا بإمكانه أن يتيح تحليل معلومات من عدة حالات في الوقت نفسه. ويُمكن كذلك تصدير استمارات أو خانات معيّنة لمقارنتها وتحديد احتياجات بناء القدرات، والثغرات في التوثيق، إلخ. فعلى سبيل المثال، بإمكانك أن تختار تصدير خطط عمل الحالات الخاصة بعدة حالات منتمية إلى مرشد اجتماعي واحد لترى ما إذا كانت خطط العمل تجري وضعها باتساق في جميع الحالات أو ما إذا كانت هناك ثغرات ملحوظة. سوف تساعدك هذه المعلومات على بناء القدرات لدى ذلك المرشد الاجتماعي عن طريق تناول الجوانب التي تحتاج إلى التحسين. ويمكنك أيضاً أن تختار تصدير خطط عمل



الحالات الخاصة بعدة مرشدين اجتماعيين من الخاضعين لإشرافك أو بهم جميعاً. سوف يتيح لك هذا أن تقارن وتحدّد إذا كان أي من المرشدين الاجتماعيين لديك متعثراً في ذلك الجانب المعيّن، أو إذا كانت خطط العمل توضع بطريقة متشابهة ومتسقة في جميع الحالات.

يكون عمل التصدير حسب الطلب بتسجيلك الدخول بصفتك مشرفاً والوصول إلى عرض قائمة الحالات لديك واختيار الكل أو عدد مختار من حالات معيّنة. بعد ذلك اضغط على قائمة الإجراءات لديك واختر تصدير. سوف تظهر نافذة منبثقة. باستخدام القائمة المنسدلة، اختر حسب الطلب.

الآن يمكنك رؤية نموذج التصدير حسب الطلب. هنا بإمكانك اختيار الاستمارات أو الخانات التي تود تضمينها في التصدير لتحليلها. بمجرد أن تختار استمارة أو استمارات معيّنة، يمكنك أن تختار رؤية خانة معيّنة فقط من تلك الاستمارة، بدلاً من الاستمارة بأكملها (مثلاً، أسباب طلب خدمات إدارة الحالات من استمارة التقييم)، عن طريق اختيار استمارة ثم وضع العلامة داخل المربع الموجود بجوار «هل تود اختيار خانة منفردة في إحدى الاستمارات؟». بعد ذلك سوف تُحَثّ لتشفير الملف بكلمة سر، وتسمية الملف، وأخيراً يمكنك أن تضغط تصدير.

تستطيع العثور على كل ما صدّرتَه حسب الطلب تحت التصديرات في قائمة التنقل لديك. جميع الملفات الإكسل التي أنشأتها من عمليات التصدير حسب الطلب التي طلبتها سوف تُخزّن هنا للتنزيل.

ملف	نوع	تاريخ
All action plans in the system.xlsx	Case	31 آذار/مارس-2021 13:51
Export of type of need fields in Action Plans.xlsx	Case	30 آذار/مارس-2021 22:10
Custom Export_Consent for Services Form.xlsx	Case	03 آذار/مارس-2021 21:06

للتذكيرة! من المهم تحديث إجراء التشغيل الموحد لإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائم لديك لتضمن الاعتبارات المعنية بكيفية استخدام Primero/GBVIMS+ للإشراف ورصد جودة الخدمات. ومن المهم فهم أن إجراء التشغيل الموحد يجب الاسترشاد به في استخدام تطبيق GBVIMS+ وليس العكس. يُمكن أن يشمل إجراء التشغيل الموحد اعتبارات متعلقة بما يلي:

إجراء التشغيل الموحد	الإمكانية في GBVIMS+
عمل توظيف أو تكليف أو الاثنين معاً لواحد -أو واحدة- من أفراد طاقم العمل في دور مشرف إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي وضمان حصوله على التدريب أو التوجيه أو الاثنين معاً (نسبة المشرفين إلى المرشدين الاجتماعيين يجب ألا تتعدى 8:1 وتكون على الوجه الأمثل بين 5:1 و 8:1).	تكليف المُستخدِمين (تضطلع به جهة التنسيق بالمنظمة).
توضيح عملية الإشراف على إعداد برامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.	
تخصيص وقت لطاقم العمل لعقد اجتماعات إشراف فيما بين الأقران.	عمليات التصدير حسب الطلب يُمكن الاسترشاد بها لتحديد موضوعات للمناقشة.
إجراء اجتماعات منتظمة [ضمن التواتر] بين المرشدين الاجتماعيين والمشرفين لمراجعة الحالات النشطة وتقديم التوجيه.	عمليات التصدير حسب الطلب يُمكن الاسترشاد بها لتحديد موضوعات للمناقشة، كما يُمكن استخدام إمكانية وضع رايات التحديد من أجل التواصل الفردي بين شخصين.
تحديد الموارد المعنية بإدارة الضغط أو الرعاية الذاتية أو الاثنين معاً. ⁵⁹	
طريقة تلقي الحالات والتكليف بها.	التكليف بالحالات.
طريقة التعامل مع الحالات الشديدة الخطورة (وكيفية تحديدها).	** القدرة على تحديد الحالات بأنها «شديدة الخطورة» هي إمكانية قيد الإعداد ولكنها ما زالت غير متاحة.
طريقة وتوقيت إغلاق الحالة.	إمكانية الموافقة للموافقة على استمارات إغلاق الحالات، ومؤشرات الأداء الأساسية (مجسات النبض/ مؤشرات الأداء الأساسية).
توضيح عملية الموافقة على خطط عمل الحالات والقوائم المرجعية لإغلاق الحالات.	إمكانية الموافقة للموافقة على خطط عمل الحالات واستمارات إغلاق الحالات.
توقيت وطريقة وضع المرشدين الاجتماعيين الرايات لتحديد المشكلات/ الأسئلة/ الشواغل للمشرفين.	إمكانية استخدام رايات التحديد.
الحد الأقصى لعدد الحالات القائمة للمرشد الاجتماعي الواحد (متوسط نسبة المرشدين الاجتماعيين إلى الناجين والناجيات = إجمالي عدد المرشدين الاجتماعيين/ إجمالي عدد الحالات النشطة. المقياس المرجعي: 15:1 حالة نشطة، وعلى الأكثر 20:1).	التكليف بالحالات، ومؤشرات الأداء الأساسية (مجسات النبض/ مؤشرات الأداء الأساسية).
الحد الأقصى لعدد الحالات الشديدة الخطورة التي يتولاها المرشد الاجتماعي الواحد.	التكليف بالحالات، ومؤشرات الأداء الأساسية (مجسات النبض/ مؤشرات الأداء الأساسية).
طريقة جمع وتحليل استقصاءات تعقيبات العميل.	استمارة تعقيبات العميل، والتصدير حسب الطلب، ومؤشرات الأداء الأساسية (مجسات النبض/ مؤشرات الأداء الأساسية).
طريقة عمل التحليل على مستوى الحالات باستخدام إمكانية التصدير حسب الطلب.	التصدير حسب الطلب.
في حالة استخدام مؤشرات الأداء الأساسية/ مجسات النبض: طريقة تحليلها واتخاذ القرارات بشأن إعداد البرامج (بناء القدرات مثلاً).	مؤشرات الأداء الأساسية (نغطيها في الجزء الثالث).

في الجزء التالي، الجزء الثالث من الدليل المصاحب لتطبيق GBVIMS+، سوف تطلع على الخصائص الإضافية في GBVIMS+ التي تمكّن من رصد جودة الرعاية المقدّمة من المرشدين الاجتماعيين لديك ومن منظمتك.

⁵⁹ قد تشمل هذه الموارد على تدريبات، ومواد كتابية، وحلقات عمل إدارة الوقت أو الضغط، ودورات تعلّم حول الموضوعات ذات الصلة (مثل الموازنة بين العمل والحياة، وتسوية النزاعات، وفنّور التعاطف، والصدمة بالإثابة)، وزيارات من المشرف أو المستشار المعني برعاية طاقم العمل للمرشدين الاجتماعيين في المواقع التي يصعب الوصول إليها، وإمكانية الوصول إلى أحد خطوط المساعدة، ونُظُم دعم الأقران، والاستشارات الفردية مع مستشار طاقم العمل في المقر، والإحالات، إلخ.

الجزء الثالث: كيف يمكنك استخدام تطبيق GBVIMS+ لرصد الجودة في تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي

1. اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات

إنكم بصفتكم مقدمي خدمات وممارسين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي تتخذون عدداً هائلاً من القرارات كل يوم. وفي كل مرة، يمكنكم اتخاذ القرار على أساس الحدس (شعور «داخلي») أو اختيار تجميع المزيد من المعلومات. وعندما يتعلق الأمر بإعداد البرامج المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، قد يستطيع الحدس لديكم (الذي عادةً ما يقوم على سنوات من الخبرة في العمل في هذا المجال) أن يقود القرارات التي تؤخذ من لحظة إلى أخرى وقد يكون أداة مفيدة، ولكن الحدس وحده لا يُمْكِن أن يكون العامل الذي تُتخذ القرارات على أساسه في كل الظروف.

ليس من الحكمة أن تُبنى القرارات جميعها على أساس الحدس وحده، خاصةً عندما توجد معلومات يمكنها مساعدتك في اتخاذ القرارات على نحو مستنير. ذلك أنه «بينما يستطيع الحدس أن يعطي حساً باطنياً أو شرارة تبدأ السير بك في طريق معيّن، فإنه من خلال البيانات يكون تثبتك وفهمك وتحديدك للكليات»⁶⁰. فعلى سبيل المثال، قد تملك الحس الباطني الذي تحتاجه لتوظيف المزيد من الأفراد في طاقم العمل لموازنة نسبة المرشدين الاجتماعيين إلى العملاء لديك نظراً إلى العمل المطلوب، ولكن امتلاك المعلومات (عدد الحالات المفتوحة والمغلقة أو عدد الحالات للمرشد الاجتماعي الواحد أو نسبة الحالات إلى المرشدين الاجتماعيين) سوف يساعدك على اتخاذ قرار أدق، ويكون قراراً يُمْكِن اتخاذه عن ثقة.

ولكن كيف تحدّد إذا كان عليك أن تثق في شعورك الداخلي أو أن تجمّع معلومات أكثر عند اتخاذك لقرار برنامجي؟ هناك عاملان مهمان لا بد من وضعهما في الاعتبار. أولاً، هل ستساعدك المعلومات (أو البيانات) على اتخاذ القرار الصحيح؟ ثانياً، ما هو سياق المشكلة التي تحاول حلها؟ وحتى اتخاذ القرار على أساس الحدس، بينما قد يبدو ذاتياً في الظاهر، قد يكون على استنارة بفعل معلومات موضوعية جُمعت سابقاً. فما قد تشعر بأنه حدس قد يأتي من خبرة تكونت على مدار الحياة في موضوع معيّن.⁶¹

من باب التأكد، هناك مجموعة من المنظورات عندما يتعلق الأمر باتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات مقارنةً باتخاذ القرار استناداً إلى الخبرة. فهناك مَنْ يتبنون بحماس استخدام البيانات لاتخاذ القرارات أو للاسترشاد بها في قراراتهم. أما على الطرف الآخر من الطاولة، فيوجد مَنْ يهزأون أو يعبرّون عن ترددهم عندما تُعرض عليهم فكرة استخدام البيانات لهذا الغرض. وإن مصدر أو مصادر هذا التردد لجديرة بالتقدير. فقد يكون التردد نابعاً من خوف أو عدم ثقة بفهم وتفسير البيانات أو عزوف عام عن البيانات، أو لأن «عملية تحويل الخبرة الحياتية إلى بيانات دائماً ما تستلزم بالضرورة تقليص تلك الخبرة»⁶². وقد يعطي السبب الثاني شعوراً بأن هذه الخبرات أقل أهمية أو مُبالغ في تبسيطها.

قد يكون ذلك بالغ الصعوبة للمهنيين بالعمل الاجتماعي والمساعدة الإنسانية لأن هذا العمل يستلزم منك أن تخدم الفرد من الناجين والناجيات مع المراعاة الواجبة لتجارب العنف المعقدة التي مر أو مرت بها. فالمرشدون الاجتماعيون مدربون، عن حق، لتأدية عملنا من منظور أكثر شمولية وتمركزاً على الناجين والناجيات. أما البيانات، بالمقارنة، فقد تعطي شعوراً بأنها اختزال فاطر للتجارب التي تُفصّل عنها النساء والفتيات، التي من ثم تُحصى وتحلّل. ومع ذلك، فإنك لا يمكنك إغفال قوة البيانات. فبمجرد النظر إلى المبادرات الإنسانية، يمكنك أن ترى في كل مشروع تقريباً مكوثاً لقياس التقدم أو الأثر أو التغيير مع مرور الوقت يوفّر أدلة بشأن أسئلة عن ما إذا كانت تدخلاتنا منصّفة، وسهل الوصول إليها، وفعالة، ولها فعالية من حيث التكلفة.

إنه مع وجود البيانات باعتبارها أداة، مُستخدمة بالطريقة المناسبة، يمكنكم أن تملكو القوة. فهي واحدة من أفيد الأدوات التي تخلق عالماً أفضل للنساء والفتيات. إن احتياجات النساء والفتيات عند استبعادها من البيانات، تكون نحد من قدرتهن على أن يُسمعن بطريقة لا تُستغل قصتهن أو تجربتهن **وكذلك** تأتي بالخدمات مباشرة إلى الناجيات. فهناك قوة هائلة في استخدام البيانات ومسؤولية تجاه النساء والفتيات تقتضي استخدام الأدوات المتاحة لديكم كي تكونوا مناصرين لهن على أفضل وجه مُمكن.

هذا الجزء من التوجيهات مخصّص للممارسين للقيام بذلك على نحو دقيق. إنه مخصّص لمديري البرامج أو منسقي البرامج أو طواقم عمل الرصد والتقييم لتوفير التوجيهات حول كيفية استخدام ثلاث أدوات رئيسة لقياس برامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي: مقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، ومؤشرات الأداء الأساسية في GBVIMS+ (أو مجسات النبض)، واستقصاءات تعقيبات العمل. فبدلاً

60 كلية هارفارد للأعمال. مزايا اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات. 26 أغسطس / آب 2019. <https://online.hbs.edu/blog/post/data-driven-decision-making>

61 رازي إمام. البيانات مقارنةً بالحدس: ما هو الأهم عند اتخاذ القرارات الكبيرة؟ موقع لينكد إن. 28 يونيو / حزيران 2018. <https://www.linkedin.com/pulse/data-vs-intuition-what-matters-more-when-making-big-decisions-imam>

62 كاثرين ديفينيزيو، لورين إف كلاين. نسوية البيانات (Data Feminism). مطبعة معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا. 2020. ص 10.

من الاحتفاظ بالبيانات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي لأنفسنا خوفاً من سوء التفسير، يمكننا العثور على طرق تجعل البيانات يُمكن الاستناد إليها في اتخاذ الإجراءات، وقوية الأثر، وفعالة على نحو أكبر في الاستخدام، بما يجعلنا نملك القوة داخل برامجنا من أجل اتخاذ قرارات يكون لها أثر إيجابي في حياة النساء والفتيات.

التوجيهات الواردة أدناه تتعلق في المقام الأول باستخدام ثلاث أدوات رئيسة لقياس برامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي: مقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، ومؤشرات الأداء الأساسية في GBVIMS+، واستقصاءات تعقيبات العميل. وعلى الرغم من أن هذه التوجيهات متعلقة باستخدامها في تطبيق GBVIMS+ فإن توجيهات كل من مقياسي النتائج وتعقيبات العميل يُمكن استخدامها خارج تطبيق GBVIMS+ أيضاً.

أ. مقياس نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي⁶³

يشكّل الرصد والتقييم جزءاً مهماً من التصدي المسؤول والفعال للعنف المبني على النوع الاجتماعي، ولكن القطاع قد اعتاد التركيز على المخرجات. المخرجات هي مؤشرات تحصى عدد الناس الذين يُخدّمون ليحصلوا على تدخل/ خدمة معيّنة مقدّمة أو المنتجات والسلع والخدمات والنتائج الفورية المُنتجة مباشرةً من المشروع.⁶⁴ والأمثلة الموجودة على ذلك المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي يشتمل بعضها على عدد العملاء الذين يتلقون خدمات إدارة الحالات والخدمات النفسية الاجتماعية، وعدد أفراد طاقم العمل المدربين، وعدد حقائب اللوازم الصحية النسائية الموزعة.

يهدف مقياس رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى تجاوز حدود قياس المخرجات، إلى قياس النتائج. والنتائج هي مؤشرات تقيس التأثيرات القصيرة الأجل والمتوسطة الأجل لمخرجات البرنامج، بما في ذلك التغييرات/ التقدم الذي يسهم في الهدف العام أو النتيجة الأعلى مستوى للبرنامج.

هناك غايتان رئيستان لمقياسي رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي:

1. توفير أداة للمرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لدعم عملهم مع الأفراد من المراهقات الأكبر سناً والنساء.
2. إمداد فِرَق التصدي للعنف المبني على النوع الاجتماعي ببيانات مجمّعة عالية الجودة حول الوظائف النفسية الاجتماعية والوصمة على مستوى حالات العملاء القائمة لديهم لإدخال التحسينات في إعداد البرامج على نحو مستنير.

لمزيد من المعلومات حول مقياسي النتائج وكيفية استخدامهما، اقرأ الجزء الأول. وكما هو مذكور في الجزء الأول، المقياسان يُمكن العثور عليهما على GBVIMS+ في علامة تبويب الحالات.

كيفية تجميع وتحليل النتائج

بمجرد انتهائك من جمع الإجابات عن مقياسي النتائج (الاستبيانان)، ستحتاج إلى تجميع النتائج وتحليلها. سوف يَفْتَح ذلك الطريق للبيانات التي جُمِعت كي تصبح بيانات يُستند إليها في اتخاذ الإجراءات ويُستَرشد بها في ممارسات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لديك وفي إعداد البرامج المعنية بهذا النمط من العنف عموماً. ولا بد أن يكون ذلك مشمولاً في إجراءات التشغيل الموحدة المعنية بإدارة الحالات لديك.

المعلومات التالية تُشرح كل من مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية ومقياس الشعور بالوصمة خطوة بخطوة عن طريق تحديد واضح للطريقة التي تُعطى بها النقاط والخطوات المطلوبة لتحليل النتائج وتصويرها ببياناً.

1. مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية

تقوم جميع العناصر في استبيان مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية على مقياس من خمس نقاط، بالقيم التالية:

- ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة)
- صعب بعض الشيء (1 نقطة)
- صعب (2 نقطة)
- صعب جداً (3 نقطة)
- صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)

الخطوة 1: احسب النتائج للفرد من المراهقات الأكبر سناً أو النساء

1. أضف النقاط على مستوى العناصر العشرة كلها (في GBVIMS+ يمكنك أن تضيف يدوياً عدداً «درجة» في نهاية الاستمارة).

⁶³ لمزيد من المعلومات حول المقياسين، انظر الجزء الأول من هذه التوجيهات.
⁶⁴ <https://rescue.app.box.com/s/s7uf3rd8w788s5qvmzbzowby8ao6txsy>

2. اقسام الإجمالي على عشرة.

إذا أسقطت الناجية واحداً أو أكثر من عناصر الاستبيان، احسب متوسط درجة النقاط للأسئلة المجاب عنها فقط. لتفعل ذلك، أضف النقاط الخاصة بجميع الأسئلة المجاب عنها، واقسم على إجمالي عدد الأسئلة المجاب عنها. على سبيل المثال، إذا أجابت الناجية عن 8 أسئلة، اقسام المجموع على 8.

الخطوة 2: فُسِّر النتائج للفرد من المراهقات الأكبر سناً أو النساء

استناداً إلى الدرجات المحسوبة من الخطوة 1، استخدِم هذا الجدول لتحديد الطريقة المثلى لتفسير الدرجة وامنِ قُدماً في خطة العمل المصمَّمة حسب احتياجاتها الفردية.

الدرجة	التفسير وإعداد خطة العمل
من صفر إلى 1	الناجية تواجه صعوبة من قليلة إلى معدومة في إنجاز المهام.
من 1 إلى 1,5	الناجية تواجه صعوبة ضئيلة وفي بعض الأحيان قدراً متوسطاً من الصعوبة في إنجاز المهام. تحقق مما إذا كانت الناجية أشارت إلى كون عناصر معيّنة في الاستبيان أصعب في القيام بها (على سبيل المثال، إذا أشارت إلى أن أحد العناصر «صعب جداً») واسأل الناجية إذا كانت هذه العناصر «الأصعب» يجب أن تكون محور خطة العمل الخاصة بها.
من 1,5 إلى 2,25	الناجية تواجه صعوبات من متوسطة إلى كبيرة في إنجاز المهام، على الأقل بعض المهام. سيكون مهماً أن تعمل مع الناجية للمساعدة على تحديد أي من المهام لا بد من إعطاؤها الأولوية في خطة العمل الخاصة بالناجية. لاحظ أن العناصر لا يجب أن تكون بالضرورة تلك التي أعطتها الناجية درجات باعتبارها الأصعب ولكن قد تكون أيضاً المهام ذات الصلة الأكبر بالحياة اليومية للناجية.
من 2,25 إلى 4	الناجية تواجه صعوبات كبيرة في إنجاز المهام وغالباً قد تكون غير قادرة على القيام بهذه المهام. سيكون مهماً أن تعمل مع الناجية للمساعدة على تحديد أي من المهام لا بد من إعطاؤها الأولوية في خطة العمل الخاصة بالناجية. لاحظ أن العناصر لا يجب أن تكون بالضرورة تلك التي أعطتها الناجية درجات باعتبارها الأصعب ولكن قد تكون أيضاً المهام ذات الصلة الأكبر بالحياة اليومية للناجية. قد يكون من المُستحسن لمدير -أو مديرة- الحالات أن يناقش الحالات ذات الدرجات العالية للغاية مع مشرفيه، من أجل الحصول على مشورة إضافية حول كيفية دعم هؤلاء الناجيات إذ قد تكون لديهن احتياجات متخصصة.

الخطوة 3: فُسِّر التغيير مع مرور الوقت للفرد من المراهقات الأكبر سناً أو النساء

إذا أردت أن تقيس التحسنات في رفاه الناجيات على مدار مدة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وكانت لديك على الأقل درجتان للناجية مع مرور الوقت (على سبيل المثال في الجلسة الرابعة ومرة أخرى في الجلسة السابعة)، يمكنك مقارنة المتوسط لكل من الاستبيانين وحساب الفرق بين متوسط الدرجات.

بمجرد انتهائك من حساب الفرق بين الدرجات، كيف تفسّر ما إذا كان هذا تغييراً «صغيراً» أو «كبيراً» في درجات الناجية؟ استناداً إلى الاختبارات التي أجريناها في الأردن وكينيا، فإننا نقترح القاعدة العامة التالية:

مستوى التغيير	الفرق بين الدرجات (الدرجة الثانية مطروحاً منها الدرجة الأولى)
صغير	من صفر إلى 0,17
متوسط	من 0,18 إلى 0,66
كبير	من 0,67 فما فوق

مثال: حصل الناجي أو الناجية على درجة متوسطها 3,5 على إجاباتها عن مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية عندما أجابت في المرة الأولى. وفي المرة الثانية التي استخدِم فيها مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية، كانت الدرجة التي حصل أو حصلت عليها 2. فيكون الفرق بين هاتين الدرجتين 1,5. وفقاً لجدول مستوى التغيير، يُعد هذا تغييراً كبيراً في درجات الناجي أو الناجية.

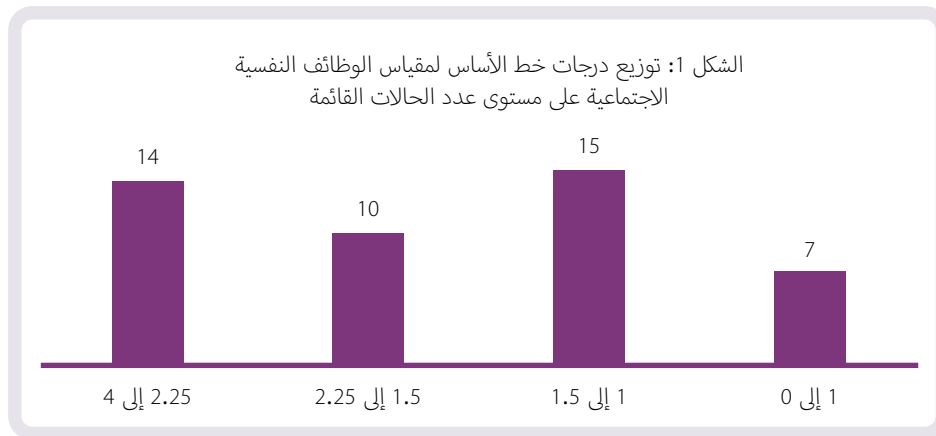
الخطوة 4: احسب النتائج على مستوى عدد الحالات القائمة للعديد من المراهقات الأكبر سناً أو النساء

للحصول على نظرة عامة جيدة على الوظائف النفسية الاجتماعية على مستوى عدد الحالات القائمة لديك، يكون التمثيل المرئي هو الأنفع (انظر نموذج الرسم البياني في الشكل 1 أدناه).⁶⁵

يوصى بعمل عرض تصويري للتوزيع باستخدام رسم بياني بالأعمدة. أدناه يوجد نموذجان لطرق للنظر إلى التوزيع على مستوى عدد الحالات القائمة:

1. توزيع الدرجات من استخدام واحد للمقياس. على سبيل المثال، يمكنك عمل مخطط يحتوي على جميع الدرجات عند خط الأساس أو مخطط مختلف يحتوي على جميع الدرجات عند استخدام المقياس في إحدى المتابعات (مثلاً، في الجلسة الرابعة لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي). يُظهر الرسم البياني ذو الأعمدة (الشكل 1) أدناه عدد الناجيات عند كل من الدرجات المُمكنة. وأسفل الرسم البياني ذي الأعمدة، ضُمّن عبارة تحدّد متوسط الدرجات على مستوى جميع الناجيات. ولكن تذكّر، استخدام المتوسط فحسب قد يخفي الكثير من الاختلاف على مستوى عدد الحالات القائمة لديك الذي قد يتطلب اهتماماً خاصاً. فمثلاً، قد تكون لديك عدة مراهقات أكبر سناً أو نساء درجاتهن عالية للغاية ولديهن احتياج إلى دعم إضافي، على سبيل المثال علاجات متخصصة.

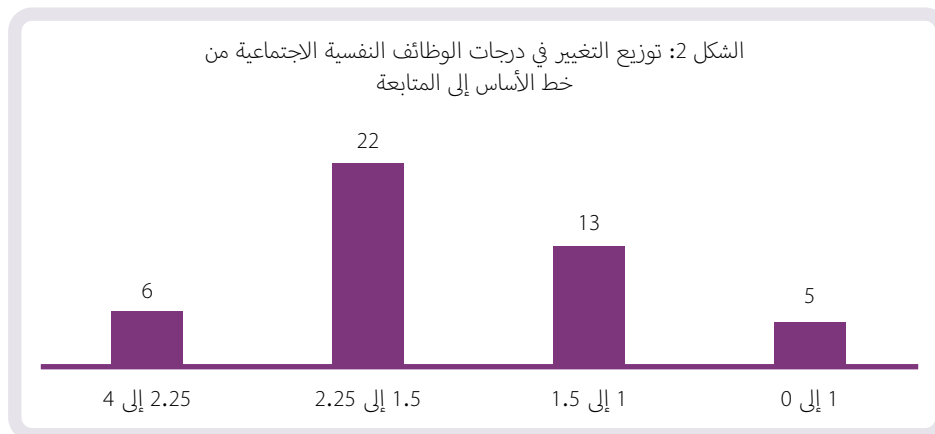
في نموذج الرسم البياني أدناه (الشكل 1)، يَظهر توزيع درجات خط الأساس على مستوى عدد الحالات القائمة مع متوسط الدرجات المذكوراً في الأسفل.



متوسط درجة خط الأساس لمقياس الوظائف النفسية الاجتماعية على مستوى 46 عميلة: 2,35

2. توزيع التغير في الدرجة من خط الأساس إلى المتابعة. يشير الرسم البياني ذو الأعمدة (الشكل 2) أدناه إلى عدد الناجيات في كل من فئات الدرجات (الدرجات من صفر إلى 1 - من 1 إلى 1,5 - من 1,5 إلى 2,25 - من 2,25 إلى 4). أسفل الرسم البياني ذي الأعمدة، ضُمّن عبارة تحدّد متوسط التغير في الدرجة على مستوى جميع الناجيات اللاتي أُجبن عن المقياس مرتين على الأقل. لماذا لا تُستخدم هذا المتوسط فحسب؟ قد يخفي الكثير من الاختلاف على مستوى عدد الحالات القائمة لديك الذي قد يتطلب اهتماماً خاصاً. فعلى سبيل المثال، قد تكون لديك عدة مراهقات أكبر سناً أو نساء وما لديهن من تغير في الدرجة صغير جداً، مما يشير إلى احتياجهن إلى دعم إضافي.

في نموذج الرسم البياني أدناه (الشكل 2)، يَظهر توزيع التغير في درجات الوظائف النفسية الاجتماعية على مستوى عدد الحالات القائمة مع متوسط التغير المذكوراً في الأسفل.



متوسط التغير في درجة الوظائف النفسية الاجتماعية على مستوى 46 عميلة: 2,33

65 هناك قيد واحد لا بد من ملاحظته: إذا وُجّهت إلى الناجيات أعداداً مختلفة من الأسئلة، بمعنى إذا أجابت 5 نساء عن 8 أسئلة وأجابت 5 نساء عن 10 أسئلة، يجب وضعهن في رسومات بيانية مختلفة ولا سيؤدي هذا إلى انحراف في التوزيع. وإذا أسقطت واحدة فقط من الناجيات سؤالاً، قد يكون الأكثر منطقية هو استبعادها من العرض التصوري.

2. مقياس الشعور بالوصمة

تقوم أسئلة الشعور بالوصمة⁶⁶ على مقياس من أربع نقاط، بالقيم التالية:

- لا على الإطلاق (صفر نقطة)
- شيء قليل (1 نقطة)
- قدر متوسط (2 نقطة)
- كثيراً (3 نقطة)

الخطوة 1: احسب النتائج للفرد من المراهقات الأكبر سناً أو النساء

1. أضف النقاط على مستوى العناصر العشرة كلها (في GBVIMS+ يمكنك أن تضيف يدوياً عدداً «درجة» في نهاية الاستمارة).
1. اقسّم الإجمالي على عشرة.

إذا أسقطت الناجية واحداً أو أكثر من عناصر الاستبيان، احسب متوسط درجة النقاط للأسئلة المجاب عنها فقط. لتفعل ذلك، أضف النقاط الخاصة بجميع الأسئلة المجاب عنها، واقسم على إجمالي عدد الأسئلة المجاب عنها. على سبيل المثال، إذا أجابت الناجية عن 8 أسئلة، اقسّم المجموع على 8.

الخطوة 2: فسّر النتائج للفرد من المراهقات الأكبر سناً أو النساء

استناداً إلى الدرجات المحسوبة من الخطوة 1، استخدِم هذا الجدول لتحديد الطريقة المثلى لتفسير الدرجة وامضِ قُدماً في خطة العمل المصممة حسب احتياجاتها الفردية.

الدرجة	التفسير وإعداد خطة العمل
من صفر إلى 1	الناجية لديها شعور بالوصمة من قليل إلى منعدم.
من 1 إلى 2	الناجية لديها قدر من الشعور بالوصمة من ضئيل إلى متوسط. تحقق مما إذا كانت الناجية أشارت إلى كون عناصر معينة في الاستبيان أصعب (على سبيل المثال، إذا أشارت إلى أن أحد العناصر «صعب جداً») واسأل الناجية إذا كانت هذه العناصر «الأصعب» يجب أن تكون محور خطة العمل الخاصة بها.
من 2 إلى 3	الناجية تواجه صعوبات من متوسطة إلى كبيرة في إنجاز المهام. من المحتمل أن تكون الناجية لديها صعوبات متعلقة بعدة مشاعر مرتبطة بالشعور بالوصمة. سيكون مهماً أن تعمل مع الناجية للمساعدة على تحديد أي من المشاعر لا بد من إعطاؤها الأولوية في خطة العمل الخاصة بالناجية. لاحظ أن العناصر لا يجب أن تكون بالضرورة تلك التي أعطتها الناجية درجات باعتبارها الأصعب ولكن قد تكون أيضاً المشاعر والتجارب ذات الصلة الأكبر بالحياة اليومية للناجية.

مثال: حَصَلَ الناجي أو الناجية على درجة متوسطها 3,5 على إجاباتها عن مقياس الشعور بالوصمة عندما أجابت في المرة الأولى. وفي المرة الثانية التي استخدِم فيها مقياس الشعور بالوصمة، كانت الدرجة التي حصل أو حصلت عليها 2. فيكون الفرق بين هاتين الدرجتين 1,5. وفقاً لجدول مستوى التغيير، يُعد هذا تغييراً كبيراً في درجات الناجي أو الناجية. قد يكون الانتقال من مستويات عالية من الشعور بالوصمة إلى شعور قليل أو منعدم بالوصمة مفيداً في المناقشات مع الناجية مع مرور الوقت.

الخطوة 3: فسّر التغيير مع مرور الوقت للفرد من المراهقات الأكبر سناً أو النساء

إذا أردت أن تقيس التغيير في تجارب الناجيات من حيث الشعور بالوصمة أثناء إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وكانت لديك على الأقل درجتان للناجية مع مرور الوقت (على سبيل المثال في الجلسة الرابعة وفي الجلسة السابعة)، يمكنك مقارنة المتوسط لكل من الاستبيانين وحساب الفرق بين الدرجات.

66 «الشعور بالوصمة (الوصمة الداخلية أو وصم الذات) يشير إلى الشعور بالعار وتوقُّع التمييز الذي يمنع الناس من التحدث عن تجاربهم ويوقفهم عن طلب المساعدة». إيه جيه غراي. الوصمة في الطب النفسي. مجلة الجمعية الملكية للطب. 2002. 95.2.72. (2)95. doi:10.1258/jrsm.95.2.72.

استناداً إلى الاختبارات التي أجريتها في الأردن وكينيا، فإننا نقترح القاعدة العامة التالية لتقييم مستوى التغيير بين الدرجات:

مستوى التغيير	الفرق بين الدرجات (الدرجة الثانية مطروحاً منها الدرجة الأولى)
صغير	من صفر إلى 0,2
متوسط	من 0,2 إلى 1,2
كبير	من 1,2 فما فوق

الخطوة 4: احسب النتائج على مستوى عدد الحالات القائمة للعديد من المراهقات الأكبر سناً أو النساء

للحصول على نظرة عامة جيدة على تجارب الشعور بالوصمة على مستوى عدد الحالات القائمة لديك، يكون التمثيل المرئي هو الأنفع (انظر نموذج الرسم البياني في الشكل 2 أدناه).

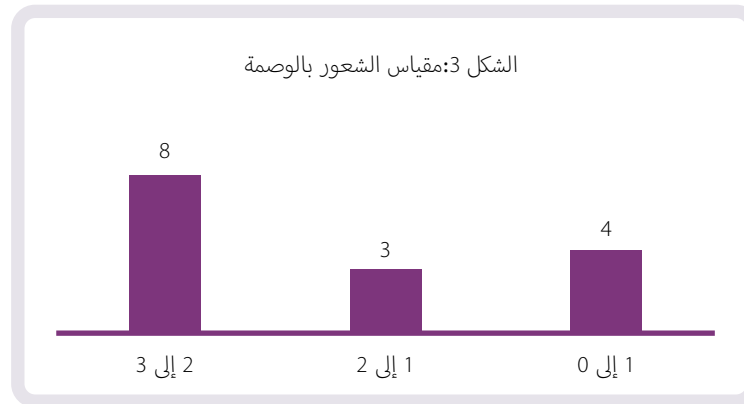
مرة أخرى، يوصى بعمل عرض تصويري للتوزيع باستخدام رسوم بيانية بالأعمدة. الرسم البياني ذو الأعمدة يمكنه الإشارة إلى عدد الناجيات في كل من فئات الدرجات (متوسط الدرجات من صفر إلى 1 - من 1 إلى 2 - من 2 إلى 3). وأسفل الرسم البياني ذي الأعمدة، ضمن عبارة تحدّد المتوسط على مستوى جميع الناجيات.

* لماذا لا نستخدم المتوسط فحسب؟ قد يخفي الكثير من الاختلاف على مستوى عدد الحالات القائمة لديك الذي يتطلب اهتماماً خاصاً.

أدناه يوجد نموذجان لطرق للنظر إلى توزيع درجات مقياس الشعور بالوصمة على مستوى عدد الحالات القائمة:

1. توزيع الدرجات من استخدام واحد للمقياس. على سبيل المثال، يمكنك عمل مخطط يحتوي على جميع الدرجات عند خط الأساس أو مخطط مختلف يحتوي على جميع الدرجات عند استخدام المقياس في إحدى المتابعات (مثلاً، في الجلسة الرابعة لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي). يُظهر الرسم البياني ذو الأعمدة (الشكل 3) عدد الناجيات عند كل من الدرجات المُمكنة. وأسفل الرسم البياني ذي الأعمدة، ضمن عبارة تحدّد متوسط الدرجة على مستوى جميع الناجيات.

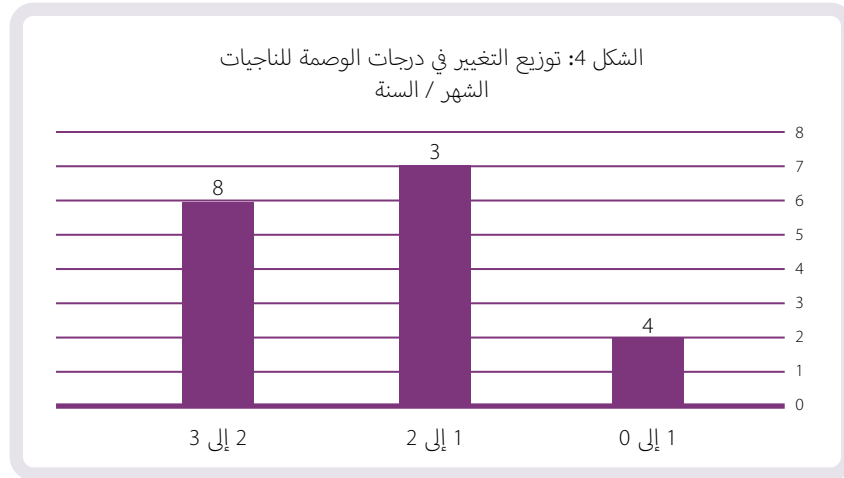
يعطي نموذج الرسم البياني أدناه درجات خط الأساس لمقياس الشعور بالوصمة على مستوى عدد الحالات القائمة مع متوسط درجة خط الأساس المذكوراً في الأسفل.



متوسط مقياس الشعور بالوصمة على مستوى 15 عميلة: 1,87

2. توزيع التغيير في الدرجة من خط الأساس إلى المتابعة. يشير الرسم البياني ذو الأعمدة (الشكل 4) أدناه إلى عدد الناجيات في كل من فئات الدرجات (الدرجات من صفر إلى 1 - من 1 إلى 1,5 - من 1,5 إلى 2,25 - من 2,25 إلى 4). أسفل الرسم البياني ذي الأعمدة، ضمن عبارة تحدّد متوسط التغيير في الدرجة على مستوى جميع الناجيات اللاتي أجبن عن المقاييس مرتين على الأقل. ولكن تذكّر، مجرد استخدام المتوسط قد يخفي الكثير من الاختلاف على مستوى عدد الحالات القائمة لديك الذي قد يتطلب اهتماماً خاصاً. فعلى سبيل المثال، قد تكون لديك عدة مراهقات أكبر سناً أو نساء وما لديهن من تغيير في الدرجة صغير جداً، مما يشير إلى احتياجهن إلى دعم إضافي.

يعطي النموذج أدناه نظرة عامة على مقياس الشعور بالوصمة على مستوى عدد الحالات القائمة.



متوسط التغير في درجة الشعور بالوصمة على مستوى 15 عميلة: 2,3

استخدام النتائج

هناك غايتان رئيسيتان لمقياسي رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. الأولى هي المساعدة على توفير أداة للمرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لدعم عملهم مع الأفراد من المراهقات الأكبر سناً والنساء.

لهذا الغرض، يُمكن تحليل المقياسين على أساس فردي، ويُمكن استخدامهما لتيسير المناقشات مع الناجية. إن قياس التقدم الذي تحرزه الناجية يُمكن الاسترشاد به في تحسين توجيه استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي على يد المرشد الاجتماعي وإعداد خطة العمل على يد العميل. ويُمكن الاسترشاد به كذلك فيما يتعلق باحتياجات الإحالات وفعاليتها. ولكن بينما أنه يُمكن استخدامه للإشارة إلى حاجة محتملة إلى رعاية صحية نفسية أعلى مستوى، توخى الحذر من افتراض أن الدرجة المنخفضة تتطلب تلقائياً إحالة للرعاية الصحية النفسية، إذ إنه استناداً إلى تلك الجوانب من الوظائف التي قد تكون الناجية متعثرة فيها، قد يشير ذلك إلى احتياج إلى نوع آخر من الخدمات. ويُمكن أيضاً استخدامه في إظهار التقدم مع مرور الوقت، وهو شيء قد يكون إطلاع الناجيات عليه مفيداً.

دعنا ننظر إلى اثنين من السيناريوهات.

المرشد الاجتماعي: «يبدو أن شعورك بالرفاه قد تحسّن منذ بدأنا نتقابل. كيف تشعرين؟»

الناجية: «نعم، إنه في الواقع لطيف حقاً أن أعرف لأنني لبعض الوقت لم أكن قد فكرت فيما كنت أشعر به عندما جئت إلى هنا للمرة الأولى. لطيف أن أرى مدى التحسن الذي حدث لي.»

المرشد الاجتماعي: «يبدو أن شعورك بالرفاه لا يتحسن منذ بدأنا نتقابل. كيف تشعرين؟ ما الذي تعتقدين أننا يمكننا فعله كي ندعمك بشكل أفضل؟»

الناجية: «نعم، إنني لا أشعر حقاً بتحسن. أعتقد أنه قد يكون لأن إحالتي لحل مشكلات التوثيق الخاصة بي لم تيسر وأنا الآن أواجه الكثير من الصعوبات الإضافية.»

المرشد الاجتماعي: «هل يساعدك إن اصطحتك إلى هناك؟»

الناجية: «نعم، وربما إحالة إلى مكان مختلف.»

في كلا السيناريوهين، يُمكن قياس التقدم مع بعضكم البعض في تحسين توجيه استراتيجيات الدعم النفسي الاجتماعي على يد مدير الحالة وإعداد خطة العمل على يد الناجية. أما الغاية الثانية لمقياسي النتائج فهي إمداد فرق التصدي للعنف المبني على النوع الاجتماعي ببيانات مجمعة عالية الجودة حول الوظائف النفسية الاجتماعية والشعور بالوصمة على مستوى حالات العملاء القائمة لديهم كي يكون إدخال التحسينات في إعداد البرامج على نحو مستنير. وإنه من الأهمية بمكان، لتحقيق هذه الغاية الثانية، أن تحلل وتناقش النتائج الإجمالية التي جُمعت من مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية ومقياس

الشعور بالوصمة لوضع توصيات يُمكن الاستناد إليها في اتخاذ الإجراءات. والنتائج الإجمالية غير المحددة الهوية⁶⁷ التي يعطيها مقياساً رصد النتائج يُمكن استخدامها لإدخال التحسينات في نُهج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي على نحو مستنير، ولتناول احتياجات النساء والفتيات الناجيات من هذا النمط من العنف بصورة أفضل. وهذا يُمكن فعله على يد مدير البرنامج أو على يد المشرف بالنظر على مستوى عدد الحالات القائمة لدى الخاضعين لإشرافهم المباشر. وبشكل أكثر تحديداً، قد تشمل هذه الإجراءات:

- قياس التغيير في رفاه المراهقات الأكبر سناً أو المرأة مع مرور الوقت على مستوى عدد الحالات القائمة، أثناء إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي (*يتطلب أن تكون الناجيات كل منهن قد أجابت الاستبيان مرتين على الأقل، على سبيل المثال في الجلسة الرابعة ومرة أخرى في الجلسة السابعة).
- إعداد التقارير حول نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لأصحاب المصلحة (ومنهم النساء والفتيات أنفسهن) أو الجهات المانحة.
- تحديد الفئات الفرعية من النساء والفتيات التي لديها تحديات كبيرة من حيث الرفاه النفسي الاجتماعي والشعور بالوصمة. يُمكن تحليل ذلك عن طريق ربط درجات مقياسي النتائج مع بيانات أخرى من تطبيق GBVIMS+، سواء أكانت معلومات جغرافية أو خصائص ديمغرافية، لتحديد الاختلافات في الاحتياجات. كمثال (غير تفصيلي)، قد يتنظر هذا إلى مستويات تحصيل الدرجات فيما يتعلق بالمواقع المتأثرة بفعل نزاعات حديثة أو نشطة، النساء الأكبر سناً، المراهقات، أو النظر إلى التغييرات في تحصيل الدرجات من حيث علاقتها بمسارات الإحالة. قد تساعد هذه المعلومات على تحديد الثغرات الخدمية أو العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات، من بين احتمالات أخرى، أيضاً.

دعنا ننظر إلى سيناريو آخر:

مدير البرنامج: «بالنظر إلى الحالات القائمة لدينا هناك عدد من الحالات في الشهور الأربعة الأخيرة في هذه المنطقة كانت لديها زيادات كبيرة في الشعور بالوصمة. لننتحدث عن الحالات الموجودة لديك. ما الذي قد يعنيه هذا؟»

المرشد الاجتماعي: «أعتقد بناءً على ما سمعته كذلك في مشاوراتنا بشأن الحالات أن المجتمع المحلي يبنذ الناجيات.»

المشرف على العمل مع الحالات: «هذه ليست بالضرورة مشكلة نستطيع حلها بإدارة الحالات، لكن دعنا نتحدث عن طرق للدعوة إلى إعداد برامج لتحويل المفاهيم الجنسانية من أجل المجتمع المحلي.»

بصورة عامة، البيانات ليس الهدف منها أن تستقر على الأوراق أو في ملفات إكسل دون إجراء الفحص عليها، ومجرد عمل حاسبة سريعة للدرجات غالباً لا يكفي. إنه لمن الحاسم، لأي بيانات تُجمع، أن تُجرى الحسابات عليها وتُشأ العروض التصويرية لها وكذلك أن تُناقش هذه الحسابات والعروض على نحو دقيق وشامل لاستخلاص مدلولها، مع الإشارة إلى توصيات بمزيد من الإجراءات البرنامجية/ المتابعات المعيّنة.

ب. مجسات النبض (مؤشرات الأداء الأساسية)

مؤشرات الأداء هي قيم قابلة للقياس تُظهر كيفية تحقيقنا للغايات المحددة مسبقاً. إنها تعمل باعتبارها وسيلة لقياس الأداء في عملية ما. بعبارة واضحة، هذه المؤشرات يُمكن استخدامها لقياس التقدم استناداً إلى الأهداف عن طريق توفير طريقة لأصحاب المصلحة لفهم مستويات الأداء. مؤشرات الأداء الأساسية مضمّنة في تطبيق GBVIMS+ في قسم «مجسات النبض/ مؤشرات الأداء الأساسية». وتُحسب هذه المؤشرات تلقائياً بناءً على المعلومات المدخلة في الحالات والحوادث في GBVIMS+ على يد المرشدين الاجتماعيين.

تحتاج مؤشرات الأداء الأساسية أن تكون مقرونة بمعلومات أخرى لتوفير منظور شمولي حول كيفية بلوغ منظمتك أو عدم بلوغها لغاياتها. فعلى سبيل المثال، في عالم الأعمال التجارية، قد يتنظر مؤشر الأداء الأساسي إلى عدد الزبائن الجدد في ذلك الشهر. ومع ذلك، حتى فيما يخص مثالاً بسيطاً كهذا، توجد حاجة إلى التفسير الصحيح. إن النظر إلى واحد أو حتي القليل من المؤشرات وحده لا يستطيع إخبارك أن عملك التجاري ناجح. فوجود 100 زبون لا ينفقون سوى سنت واحد ليس بالقيمة نفسها التي يحققها وجود 10 زبائن ينفقون عشرة دولارات. فيوفر إقران عدد الزبائن الجدد لكل شهر بالمبلغ الذي ينفقه كل زبون منظوراً أدق وأشمل بكثير حول نجاح العمل التجاري.

مؤشرات الأداء الأساسية لا تعمل على النحو المراد عندما تصبح هي الغاية، أو الهدف. إنها ببساطة عبارة عن مؤشر (فحص طبي إن أردت) للتقدم المحرز تجاه تحقيق أهداف محددة. فإذا أصبح مؤشر الأداء الأساسي هو نفسه الهدف، قد يتحول إلى شيء ضار يكون من شأنه إعاقة التحسن للناجين والناجيات أو التحسينات في الخدمات أو الاثنين معاً، وهي الأمور التي ترمي إليها مؤشرات الأداء الأساسية. على سبيل المثال، إذا ركزنا فقط على واحد من مؤشرات الأداء الأساسية لمعدل إغلاق الحالات (بمعنى عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تُغلَق في كل شهر في الموقع الواحد) لكن لم نأخذ نظرة أوسع ونجس النبض فيما يتعلق بمؤشرات أداء أساسية أخرى مهمة والغايات المرتبطة بها (مثل تأخر الوصول إلى الخدمات المتخصصة، والنسبة المئوية للحالات التي قد اكتملت خطة عمل الحالة الخاصة بها، ومعدل رضا العملاء أو غيرها من المعلومات السياقية)، فإننا قد نكون نُخلق بذلك عن غير عمد ضغطاً مضاداً على المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي كي يغلقوا ملفات الحالات وينهوا جلسات إدارة حالات العنف

67 البيانات غير المحددة الهوية يجب ألا تشمل: الأسماء الأولى للأشخاص، الأسماء الأخيرة للأشخاص، تواريخ الميلاد، العناوين أو المواقع على نظام تحديد المواقع العالمي GPS، الصور المحددة للهوية، أرقام الهواتف، أرقام تحديد الهوية المنفردة (مثل أرقام الهوية الوطنية). إلخ.

المبني على النوع الاجتماعي مع الناجي أو الناجية قبل أن يكون لديهم ارتياح لإنهاء العملية. لذلك، يكون التهجّج الشمولي والمراعي للفوارق الدقيقة ضرورياً. إننا، بالتبّع الآلي لبعض المعلومات الأساسية، نستطيع اتخاذ قرارات أكثر استنارة عن إعداد البرامج وعن نماذج تقديم الخدمات لدينا عندما تفسّر تلك المعلومات بتمعّن. مؤشرات الأداء الأساسية هي حقاً شكل من أشكال التواصل في شكل ملاحظات. فهي قصيرة، تقدّم المختصر المفيد، ويُمكن الاستناد إليها في اتخاذ الإجراءات عند وجود التفسير الصحيح. وفي حالة تطبيق GBVIMS+، تساعدنا مؤشرات الأداء الأساسية على فهم الكفاءة، والفعالية، والجودة، وحُسن التوقيت، والاستفادة من الخدمات.

في تطبيق GBVIMS+،⁶⁸ نشير إلى مؤشرات الأداء الأساسية باسم «مجسات النبض/ مؤشرات الأداء الأساسية» لأن المؤشرات تعطينا معلومات يمكنها مساعدتنا على اتخاذ قرارات بالاستناد إلى البيانات على نحو أكثر استنارة، إذ إنها تجس نبض البرنامج، بما يوفّر لنا تحديثاً بشأن التقدم ويعطينا الخطوات التالية المطلوبة لبلوغ الهدف النهائي.

كيف يمكنني البدء في ذلك؟

الخبر السار هو أن مؤشرات الأداء الأساسية مشمولة تلقائياً من أجلك في تطبيق GBVIMS+⁶⁹ كي تبدأ سوف تحتاج إلى تدريب طاقم العمل على مؤشرات الأداء الأساسية⁷⁰ وتحديد أي من هذه المؤشرات هي التي سوف تستطلعها لتبدأ.

يوصى بشدة أن تبدأ على نحو بسيط في استعراض مؤشرات الأداء الأساسية. البرامج المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي لا يُتَظَر منها النظر إلى كل من مؤشرات الأداء الأساسية كل أسبوع. عوضاً عن ذلك، حدّد في برنامجك أي المؤشرات هي الأكثر صلةً وحدّد فترة للاستعراض (شهري، فصلي، نصف سنوي، سنوي).

من يملك صلاحية الوصول إلى مؤشرات الأداء الأساسية؟

جميع أفراد طاقم العمل الذين لديهم صلاحية للوصول إلى GBVIMS+ يمكنهم الوصول إلى مؤشرات الأداء الأساسية. مع ذلك، فإنه اتباعاً لمبدأ الحاجة إلى المعرفة، ستكون معلومات مؤشرات الأداء الأساسية محدودة لدى الغالبية، إذ إن النظام سوف يُظهر المؤشرات حسب كل مجموعة من المُستخدمين (لدى مشرفي إدارة الحالات)، ولدى البرنامج بأكمله. فعلى سبيل المثال، المشرف -أو المشرفة- يستطيع أن يرى المؤشرات الموجودة لدى الخاضعين لإشرافه المباشر، ومدير البرنامج يستطيع أن يرى المؤشرات المجمّعة على مستوى المنظمة.

من الذي يجب عليه تحليل مؤشرات الأداء الأساسية؟

بينما يستطيع المرشدون الاجتماعيون استخدام مؤشرات الأداء الأساسية القائمة على أساس الأدوار لفهم الحالات الموجودة لديهم، فإن التحليل الإجمالي القائم على هذه المؤشرات يجب أن يُجرى على مستوى البرنامج على يد مدير -أو مديرة- إذ إنه يستطيع أن يرى معلومات عن جميع الحالات في البرنامج. يُمكن القيام بذلك بصفة شهرية أو فصلية أو نصف سنوية. ولتجعل ذلك نافعا لبرنامجك، حدّد ما الذي تهدف إلى قياسه ورصده وأيّ تلك المؤشرات. ويمكنك دائماً أن تستعرض مؤشرات أداء أساسية إضافية. ويمكنك أيضاً استخدام مؤشرات الأداء الأساسية في إعداد تقاريرك ومقترحاتك أو إعطاؤها لأفراد آخرين في أوساط العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، بالشكل الذي يُعَدّ آمناً ومسؤولاً في محيطك.

هل يُمكن إعطاء مؤشرات الأداء الأساسية للجهات الفاعلة المشتركة بين الوكالات؟

مؤشرات الأداء الأساسية هي معلومات إجمالية تُخفى مصادرها مما يجعلها محتوية ملائمة للتبادل فيما بين الوكالات. إذا اخترت إعطاء هذه المعلومات خارج منظمتك بصفة منتظمة، فعليك أن تضع في الاعتبار تضمينها في بروتوكول تبادل معلومات لضمان الوضوح بشأن التساؤلات التي تدور حول ما وكيف ولماذا ومع من فيما يخص ممارسات تبادل المعلومات لديك. فعلى الرغم من أنها تُخفى مصادرها، فكّر ملياً بشأن ما الذي سيكون تبادله ملائمةً ونافعاً. فعلى سبيل المثال، بعض المؤشرات يُحتمل أن تكون أقل نفعاً وقابلية للاستناد إليها في اتخاذ الإجراءات عند تبادلها خارج منظمتك، مثل معدل رضا العملاء، ونسبة المرشدين الاجتماعيين إلى المشرفين، والتقدم في عملية إدارة الحالات. ربما يكون الأنفع هو أن تحدّد بصورة جماعية بعض الموضوعات لإعطاء البيانات بشأنها كي تجعل الأمر نافعا وليس مجرد تبادل من أجل التبادل. ويُمكن إعطاء مؤشرات الأداء الأساسية أيضاً للجهات المانحة. ولكن أي تبادل لمؤشرات الأداء الأساسية لا بد أن يكون مصحوباً بتحليل تفسيري وفي وجود المعلومات السياقية الصحيحة لإعطاء صورة شاملة للمعنى.

كيف يمكنني أن أتعلّم المزيد عن كل من مؤشرات الأداء الأساسية؟

هناك 28 مؤشر أداء أساسياً مُقاساً في تطبيق GBVIMS+. الجداول الموجودة في المرفق ج تشرح خطوة بخطوة العناصر المختلفة لكل من مؤشرات الأداء الأساسية، أو مجسات النبض، من أجل فهم أفضل للفوارق الدقيقة التي يحتوي عليها كل من المؤشرات. ويشمل ذلك التعريف، والغرض، والحساب، وأين

68 تطبيق GBVIMS+ هو تطبيق شبكي تابع لنظام إدارة المعلومات المتعلقة بالحماية Primero طُوّر لتمكين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني في سياق العنف المبني على النوع الاجتماعي من جمع وتخزين وإدارة وتبادل البيانات بصورة آمنة من أجل رصد الحوادث وإدارة الحالات.

69 النسخة 2 والأعلى من تطبيق GBVIMS+ مشمول فيها مؤشرات الأداء الأساسية.

70 ارجع إلى المرفق ب للاطلاع على المواد التدريبية المعنية بقياسي نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والمرفق ج للاطلاع على مؤشرات الأداء الأساسية.

تجد المعلومات المطلوبة لقياس المؤشر، والقيود، والافتراضات، وكيف تفسّر المؤشر، ومفاتيح حلول بشأن ما الذي يجب فعله بالمعلومات بمجرد جمعها. بهذه المعلومات، تصبح فئات مجسات النبض يُمكن الاستناد إليها في اتخاذ الإجراءات للبرامج التي تتطلع إلى استخدام البيانات لعمل تحسينات في إعداد البرامج المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. يوصى بشدة باستخدام المرفق ج باعتباره وثيقة مرجعية. مفاتيح الحلول السياقية يمكنها المساعدة على ضمان كون هذه المعلومات يُمكن الاستناد إليها في اتخاذ الإجراءات من أجل برنامجك.

كيفية استخدام مؤشرات الأداء الأساسية

هناك عدد من الطرق يُمكن استخدام مؤشرات الأداء الأساسية بها لإعانة المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي في الرصد الخاص بعدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة لديهم، وللمرشدين لرصد جودة العمل، على حالات العنف هذه، الذي يطلع به المرشدون الاجتماعيون الذين يراقبونهم، وللمنسق العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لرصد جودة العمل على حالات العنف تلك في البرنامج عموماً. في الجداول المرفق ج، بعض هذه الاستخدامات قد أُشير إليها.

ومع ذلك، في برنامجك قد تضع في الاعتبار جمع المدخلات من أفراد طاقم العمل على اختلاف مناصبهم (مرشد اجتماعي في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، مشرف، منسق في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي) لتحديد القرارات التي يجب عليهم اتخاذها بصفة منتظمة في عملهم، وبعد ذلك يأتي عمل خريطة بمؤشرات الأداء الأساسية لكل من تلك القرارات حتى تكون قابلة للتطبيق بسهولة.

يسلّط الشكل أدناه الضوء على بعض النماذج الشائعة لاتخاذ القرارات لكل من الأدوار.



فيما يخص الأفراد من المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، هناك عدة طرق لاستخدام مؤشرات الأداء الأساسية، ولكن يوجد نهج واحد فقط مفضّل لإدخال مؤشرات الأداء الأساسية. جميع استخدامات مؤشرات الأداء الأساسية الخاصة بالأفراد من المرشدين الاجتماعيين العاملين في هذا المجال لا بد أن تأتي من نهج قائم على تمكين طاقم العمل. المعرفة قوة، وعن طريق تيسير وصول هؤلاء المرشدين الاجتماعيين إلى مؤشرات الأداء الأساسية المعنية بالحالات القائمة لديهم، تكون البرامج تمكّن طواقم العمل الموجودة في الخطوط الأمامية بالمعرفة. ومؤشرات الأداء الأساسية يجب عدم تأطيرها باعتبارها حكماً على أداء المرشد الاجتماعي.

من مؤشرات الأداء الأساسية ذات النفع الخاص للأفراد من المرشدين الاجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي هي تلك التي يمكنها مساعدتهم على فهم:

- طرق لدعم الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي بصورة أفضل من خلال عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، تجاه التعافي والشفاء.
- الوقت والجهد المطلوب لعدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة.
- التقدم فيما يخص حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة.
- المراجعة للتأكد من أن حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي يجري إغلاقها.
- مستويات رضا العملاء.

قد يشمل ذلك مؤشرات الأداء الأساسية التي ترصد:

- عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- التأخر في الإبلاغ.
- خطوة عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي (التقييم، خطط السلامة، خطة العمل، إغلاق الحالة).
- الإحالات.
- مقابلات المتابعة.
- التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف.
- إغلاق الحالات المكتمل.
- الوقت من فتح الحالة إلى إغلاق الحالة.
- سبب إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- رضا العميل.
- عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة.

للمشرفين على العمل على حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، هناك عدة طرق لاستخدام مؤشرات الأداء الأساسية. هذه، أيضاً، يجب تقديمها باعتبارها من وسائل التمكين.

من مؤشرات الأداء الأساسية ذات النفع الخاص للمشرفين هي تلك التي يمكنها مساعدتهم على فهم:

- طرق لدعم المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي بصورة أفضل من خلال عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- الثغرات الموجودة في تقديم الخدمات ذات الجودة.
- الوقت والجهد المطلوب لعدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة.
- التقدم فيما يخص حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة.
- مستويات رضا العملاء.
- فرص تدريب المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.

قد يشمل ذلك مؤشرات الأداء الأساسية التي ترصد:

- عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- التأخر في الإبلاغ.
- حالة، أي وضع، إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي (التقييم، خطط السلامة، خطة العمل، إغلاق الحالة).
- الإحالات.
- مقابلات المتابعة.
- التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف.

- إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المكتمل.
- الوقت من فتح الحالة إلى إغلاق حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- سبب إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- رضا العميل.
- عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة.

لمديري البرامج، هناك عدة طرق لاستخدام مؤشرات الأداء الأساسية. إن استخدام المنسقين لمؤشرات الأداء الأساسية يكون على افتراض أن تركيزهم على اتخاذ القرارات البرنامجية عموماً.

من مؤشرات الأداء الأساسية ذات النفع الخاص للمشرفين هي تلك التي يمكنها مساعدتهم على:

- فهم الاتجاهات والاحتياجات الخاصة بالنساء والفتيات اللاتي يحصلن على الخدمات.
- تحديد الثغرات في فرص تحسين الجودة أو الخدمات.
- تحديد احتياجات توجيه الرسائل / التوعية من أجل المجتمعات المحلية.
- تعيين فرص التخفيف من مخاطر العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- تحديد فرص التعاون مع مقدمي الخدمات الآخرين (مثلاً، في الطريقة التي تعمل بها مسارات الإحالة).
- إعداد التقارير للجهات المانحة بشأن مخرجات البرنامج المتنوعة.

نظراً إلى أن مؤشرات الأداء الأساسية التي سيصل إليها المدير -أو المدير- هي إجمالية للبرنامج بأكمله، فإن مؤشرات الأداء الأساسية كلها مناسبة لاستخدامه. بعض الأمثلة مسلط عليها الضوء أدناه:

- مؤشرات الأداء الأساسية التي تغطي أعداد حالات أو حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي، وأعداد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة، ونسب الناجين والناجيات من هذا النمط من العنف إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في هذا المجال، ونسب الإشراف قد تكون مفيدة بشكل خاص في إعداد الميزانيات، وتحديد احتياجات ملاك الوظائف، والتغطية.
- مؤشرات الأداء الأساسية التي تغطي حالة، أي وضع، إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وإغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وطول الوقت من فتح حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى إغلاقها قد تعطي لمحة سريعة حول التقدم العام لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي النشطة بأعدادها القائمة.
- مؤشرات الأداء الأساسية التي تغطي التأخرات في الإبلاغ، والإحالات، والمتابعة قد توفر معلومات عن مسارات الإحالة والتوعية.
- مؤشرات الأداء الأساسية التي تغطي أسباب إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي قد تقدّم نظرة ثاقبة إلى عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة للنساء والفتيات اللاتي يحصلن على الخدمات في البرنامج.
- مؤشرات الأداء الأساسية التي تغطي رضا العملاء قد تقدّم معلومات عن منظورات العملاء حول جودة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

ملحوظة أخيرة حول استخدام مؤشرات الأداء الأساسية:

مؤشرات الأداء الأساسية تغطي العديد من المقاييس، التي تُعد مهمة لرصد جودة البرامج، إلا أن ذلك لا يعطي صورة تفصيلية للبرامج، ولا يحدّد سبب النجاح أو الجوانب الرئيسة المطلوب تحسينها. فهذه المقاييس تصبح نافعة عندما تكون مقرونة بمعلومات أخرى أو عند استخدامها لصياغة أسئلة أعمق عن جودة البرامج.

لقد أنشئت مؤشرات الأداء الأساسية تلك بقصد قياس وتحسين إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي ولا بد من تقييمها من أجل استخدامها في برنامجك، ولكن يكون ضرورياً بالقدر نفسه لمنسقي البرامج التأكيد من أن مؤشرات الأداء الأساسية لم يُساء تفسيرها، خاصة عند التبادل خارجياً. والبرامج، من خلال الاستخدام وتقييم هذا الاستخدام، يجب عليها توليد الدروس المستفادة، مع تضمين التثليث مع مصادر البيانات الخارجية الرئيسة (تحديداً البيانات النوعية) التي يمكنها المساعدة على إكمال صورة برامج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. فمؤشرات الأداء الأساسية هي إحدى الطرق التي بها نستطيع أن نعرف المزيد عن البرامج ولكنها يجب ألا تُستخدم بمفردها دون تحليل تفسيري أو معلومات سياقية أخرى. فعلى سبيل المثال، قد يبدو عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة منخفضاً بشكل استثنائي في أحد الشهور، وهذا يُمكن تفسيره على أنه انخفاض في الاحتياج إلى الخدمات. ولكن، عندما يقترن ذلك بمعلومات أخرى عن أنماط النزوح، قد يكون عدد الحالات القائمة أحد المؤشرات المتأخرة إلى انتقال الفئات المُستهدفة إلى موقع آخر، وبالتالي، فهو لا يشير إلى نقص في الاحتياج، ولكن بالأحرى إلى احتياج متغير.

ت. استقصاءات تعقيبات/ رضا العميل

إذا كان إعداد البرامج مصمماً بحيث يكون متمركزاً على الناجين والناجيات، فهو بالضرورة أيضاً يخضع لمساءلة النساء والفتيات. ويعني هذا أن مقدمي الخدمات في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي يجب عليهم تمكين النساء والفتيات كي يعرفن أنهن يستطعن تقديم تعقيبات حول خدمات إدارة

حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي دون تداعيات سلبية وأن التعقيبات سوف تُتخذ إجراءات بناءً عليها. فما لدى النساء والفتيات من تجارب وأفكار فيما يتعلق بعملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي له أهميته ولا بد أن يصيغ شكل التدخلات.

إحدى الطرق التي بها تُجمَع المعلومات، لتحديد الجوانب المطلوب تحسينها في برنامجك وتفعيل تدابير المساءلة، هي عمل استقصاءات تعقيبات العميل في برنامجك. وفقاً للمبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، فإن «استقصاءات تعقيبات العميل هي طريقة أساسية لك ولمنظمتك كي تعرفوا كيف كانت تجارب الناجين والناجيات مع خدمتكم. وهذا يُمكن أن يساعدكم على فهم ما الذي يؤدي بشكل جيد، وما الذي يحتاج إلى تحسين، وما هي التحديات».⁷¹

توجد عملية بسيطة لإجراء الاستقصاءات:

1. حدّد ما إذا كان عمل الاستقصاء سيكون ذاتياً أو ما إذا كان أحد أفراد طاقم العمل سوف يوجّه الأسئلة ويكتب الإجابات.
 - للعملاء الذين يستطيعون القراءة والكتابة، يُمكن عمل الاستقصاء بشكل مستقل من خلال استمارة ورقية أو استمارة إلكترونية (على جهاز محمول باليد) لا يحتاج فيها الشخص أن يعطي اسمه -أو اسمها- ولكن اسم المرشد الاجتماعي الذي عمل معه فحسب.
 - مع مَنْ لا يستطيعون القراءة أو الكتابة، يُمكن أن يدير فرد آخر من طاقم العمل الاستقصاء شفهيًا.
2. إذا كان طاقم العمل هو الذي سيدير الاستقصاءات، حدّد مَنْ في فريقك سوف يُجري الاستقصاءات. ويجب أن يكون هذا الفرد امرأة وليس المرشد الاجتماعي للناجية.
3. اشرح للناجي أو الناجية أن الغرض من الاستقصاء هو أن تستطيع أنت ومنظمتك تحسين خدماتكم، وأن تعقيباتها لها قيمتها. وأخير الناجي أو الناجية أن المعلومات سوف تظل مخفية المصدر وأنها لن تؤثر على الخدمات التي تلقاها حالياً أو التي قد تحتاج إليها في المستقبل. وفي النهاية، يكون الخيار للناجي أو الناجية بشأن ما إذا كان أو كانت ستُكمل الاستقصاء.⁷²

توقيت إجراء استقصاء تعقيبات العميل

في المعتاد، كانت هذه الاستقصاءات تُجرى عند مرحلة إغلاق حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، إذا «اتفقت أنت و [الناجي أو الناجية] على أن ما لديه أو لديها من احتياجات/ أهداف قد استوفي، أو إذا عبّر أو عبّرت لك عن عدم الرغبة في الاستمرار في تلقي الخدمات».⁷³ ومع ذلك، فإنه حسب نماذج إعداد البرامج المحلية، يجوز لك أن تختار إجراء الاستقصاء عند مراحل عديدة.

في الواقع، تعقيبات العميل من المفترض أن تكون عملية تكرارية. فطلب التعقيبات على مدار عملية إدارة الحالة يُمكن أن يساعد على تحديد متى يكون الناجون والناجيات غير راضين عن الخدمات، مما يوفّر فرصة للتعديل في تقديم الخدمات لتلبية احتياجات الناجي أو الناجية بدلاً من استبعادها عن غير قصد. فدائماً تُصَرّف بناءً على التعقيبات عند تلقيها، مع الحذر في الوقت نفسه من حدوث الملل من كثرة الاستقصاءات.

هل يمكنني إجراء استقصاءات تعقيبات العميل في حالات الطوارئ الشديدة؟

بينما هو عادي أن تطلب من العملاء تقديم التعقيبات على خدماتك عند مرحلة إغلاق الحالة أو بعد عدة جلسات إدارة للحالة، قد يكون ذلك غير مُمكن في حالات الطوارئ الشديدة أو السياقات الأخرى التي لا تُرى فيها الناجي أو الناجية إلا مرة أو مرتين. في هذه السياقات، قد تريد البرامج أن تختار مؤشراً آخر غير رضا العميل، إن كانت الفئات المُستهدفة وجودها عابر. خيار آخر هو التفكير في استخدام نسخة مختصرة من استقصاء تعقيبات العميل. وفي هذه الحالة، قد لا توجّه إلا القليل من الأسئلة مثل:

- هل شعرت أنك تلقيت جميع المعلومات الضرورية عن خياراتك المتعلقة بالخدمات والإحالات؟
- هل اتخذت قرارات بشأن ما أردت حدوثه في حالتك (من حيث الخطوات التالية)؟
- إلى أي مدى كان مرشدك الاجتماعي ودوداً؟
- إلى أي مدى ساعدك المرشد الاجتماعي في مشكلتك؟
- هل توصي، أو توصين، بمجيء صديق تعرّض، أو صديقة تعرّضت، للعنف المبني على النوع الاجتماعي إلى هنا لتلقي المساعدة؟

ما هي المسؤوليات المختلفة عندما يتعلق الأمر باستقصاء تعقيبات العميل؟

هناك عدة أدوار مختلفة عندما يتعلق الأمر باستقصاء تعقيبات العميل.

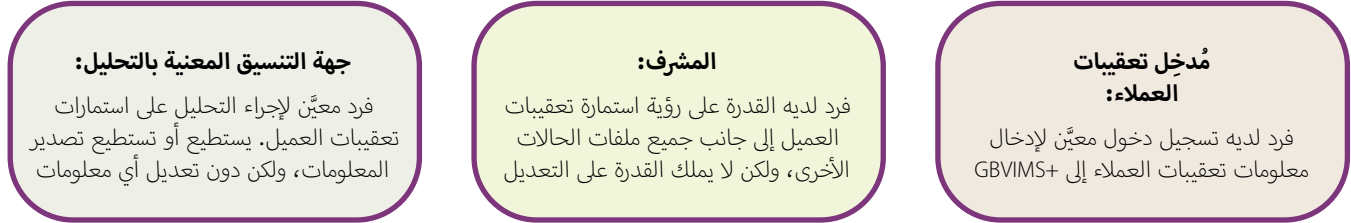
71 المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، ص 151.

72 المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، ص 151-152.

73 المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، ص 151-152. مزيد من المعلومات حول إجراء استقصاءات تعقيبات العميل، اقرأ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة.

على الرغم من وجود استقصاءات تعقيبات العميل في تطبيق GBVIMS+ في ملف الحالة الرقمي لكل من الناجين والناجيات، فإن هذه المعلومات مخفية عن المرشدين الاجتماعيين. فالمرشد الاجتماعي الداعم للحالة لا يستطيع رؤية معلومات تعقيبات العميل أو التعديل فيها أو الدخول إليها. وهذا لضمان السرية. فلا أحد سوى أفراد طاقم العمل أولئك الذين يملكون معلومات تسجيل دخول خاصة من أجل استقصاءات تعقيبات العميل يمكنه إدخال المعلومات إلى النظام.

فيما يتعلق باستقصاءات تعقيبات العميل، هناك ثلاثة أدوار رئيسة في GBVIMS+:



كيف يمكنك إدخال استقصاء تعقيبات العميل في GBVIMS+؟

بمجرد الانتهاء من إجراء الاستقصاءات، يجب إدخالها إلى تطبيق GBVIMS+. ⁷⁴ يستطيع الفرد -أو الأفراد- الذي عُيّن له دور «مُدخل تعقيبات العملاء» تسجيل الدخول إلى النظام وإدخال المعلومات التي جُمِعت. هذا الفرد المكلف بمهمة إدخالها في النظام سوف يعطيه أحد المشرفين رمز تعريف الحالة. فيمكنه أو يمكنها بعد ذلك البحث عن رمز تعريف الحالة في النظام وإدخال استمارة استقصاء تعقيبات العميل في قسم الحالات. هذا الشخص لا يستطيع أن يرى أي معلومات أخرى في النظام. ولا شيء آخر عن ملف الحالة سيكون متاحاً للفرد الذي يُدخّل هذه المعلومات، فلن يستطيع أن يرى سوى استقصاء تعقيبات العميل. مرة أخرى، هذا يُحافظ على السرية.

كيف تحلّل استقصاءات تعقيبات العميل؟

بعد الانتهاء من إدخال المعلومات إلى النظام، توجد أنواع مختلفة من التحليل يُمكن وضعها في الاعتبار. فيمكن للمشرف إجراء تحليل فردي باعتبار ذلك من أشكال الدعم والإشراف الفردي الذي يقدّم للمرشد الاجتماعي. وإضافةً إلى ذلك، يُمكن أيضاً للمشرف -أو المشرفة- أن يتنظر على مستوى هؤلاء الخاضعين لإشرافه المباشر لتحديد الاتجاهات الجديدة بمزيد من المناقشة في المجموعات الإرشافية. وهذه يُمكن استخدامها لجلسات التعلم الجماعية.

النوع الآخر من التحليل هو رصد وتقييم أكثر تقليدية. في هذا النوع، يُمكن تصدير الاستقصاءات لتحليلها. توفّر الجداول الموجودة في المرفق د معلومات عن كل من الأسئلة المتعلقة باستقصاء تعقيبات العميل، وتشمل الغرض، والطرق التي يُمكن استخدام البيانات بها لاتخاذ القرارات على نحو مستنير، وبعض التفسيرات المحتملة (ولكن غير تفصيلية) للمعلومات.

لإجراء التحليل، اختر فترة زمنية أو مجموعة محدّدة من أفراد طاقم عمل الحالات أو موقعاً أو مقياساً آخر تكون استقصاءات تعقيبات العميل سوف تُستعرض بشأنه. وتستطيع كذلك أن تُستعرض جميع الاستقصاءات على مستوى البرنامج في آن واحد.

يمكنك أيضاً أن تفكر في تصدير عناصر إضافية عن الفئة المُستهدفة التي تقدّم لها الخدمة لفهم التعقيبات وفقاً لخصائص ديمغرافية مختلفة. على سبيل المثال، قد يشمل هذا تصفية النتائج الإجمالية لتعقيبات العملاء وفقاً للفئات العمرية لفهم تصورات الناجيات المراهقات، مع مقارنة ذلك بعموم الفئة المُستهدفة التي تقدّم لها الخدمة. كي تفعل ذلك، سوف تحتاج أيضاً إلى تصدير معلومات يمكنها الإعانة في التفكير مثل الجنس أو الفئة العمرية أو حالة الإعاقة أو نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي.

بعد تصفية المعلومات وفقاً للبارامترات المذكورة أعلاه، صُدّر هذه المعلومات في GBVIMS+ باستخدام إمكانية التصدير حسب الطلب. وبعد ذلك، من خلال المناقشة التعاونية، بمجرد تحديد الأنماط أو الاتجاهات، يمكنكم بصفتم فريقاً تحديداً الخطوات التالية أو إعداد خطة عمل لتناول التعقيبات. صُغ في الاعتبار التفسيرات المحتملة الواردة في المرفق د حيث توجد خطوات قد تتخذها بناءً على نتائج استقصاء تعقيبات العميل.

على الرغم من أن الأسئلة التي يحتوي عليها استقصاء تعقيبات العميل توفّر بعض التوجيهات حول أي من جوانب البرنامج يُمكن تحسينها بموجب خصوصية السؤال، فإن الإجابات الكمية لا تخبرنا بالضبط ما الذي يجب تغييره. على سبيل المثال، فكّر في سؤال نعم/ لا الذي يقول «هل كانت الخدمات متاحة في الأوقات التي تمكنت فيها من الحضور؟». قد يكون هذا يخبرك أن تغيّر ساعات العمل لديك ولكنه لا يخبرك لماذا وكيف.

74 في بعض الظروف قد تحدّث هذا في آن واحد، إذا كان قد اتُخذ قراراً بأن وجود جهاز محمول لا يتسبب في ضيق للناجي أو الناجية.

حتى إذا كانت النتائج غير قادرة على إعطائك مساراً دقيقاً لتحسين برنامجك، فإنها يمكنها أن توفّر لك معلومات قيمة. للإعانة في هذا الجهد، توجد أدناه بعض الممارسات المهمة التي يمكنك اتباعها للتأكد من أنك تحلّل تعقيبات عملائك على نحو دقيق وشامل:

1. **صدّر الاستقصاء.** قرّر إذا كنت ستصدّر جميع الاستقصاءات أو جزءاً من الاستقصاءات على أساس المجموعات الإشرافية/ مجموعات المستخدمين أو المواقع أو فترة زمنية معيّنة. وحدّد إذا كنت ستصدّر نقاطاً بيانية أخرى من أجل التفكير، مثل الفئة العمرية أو الجنس أو حالة الإعاقة. يستطيع المنسق أو جهة تسويق GBVIMS+ تصدير البيانات الخام باستخدام إمكانية التصدير حسب الطلب في تطبيق GBVIMS+.
2. **حدّد الطريقة التي ستحلّل بها.** يمكنك إجراء التحليل يدوياً، بإنشاء عمليات حسابية جديدة أو جداول محورية في إكسل، أو عن طريق نسخ ولصق ما صدّرته على لوحة متابعة مُعدّة مسبقاً لتحليله آلياً.

3. **حلّل الاستقصاء بأكمله.** لا تنظر إلى القليل من الأسئلة فحسب. فعلى الرغم من أننا قد لا نستطيع تلبية جميع طلبات الناجين والناجيات بالموصفات التي يريدهن بالضبط، يكون مهماً أن ننظر إلى جميع النقاط البيانية لتحديد الاتجاهات.

4. **صنّف الاتجاهات.** استقصاء تعقيبات العميل مجمّع بالفعل في فئات: تقديم الخدمات المتمركز على الناجين والناجيات، والسرية، وتفاعل المرشد الاجتماعي، ورفاه العميل. جدير بالاهتمام أن ننظر في الاتجاهات التي تحدّث داخل هذه الفئات المجمّعة وكذلك على مستوى الاستقصاء بأكمله.

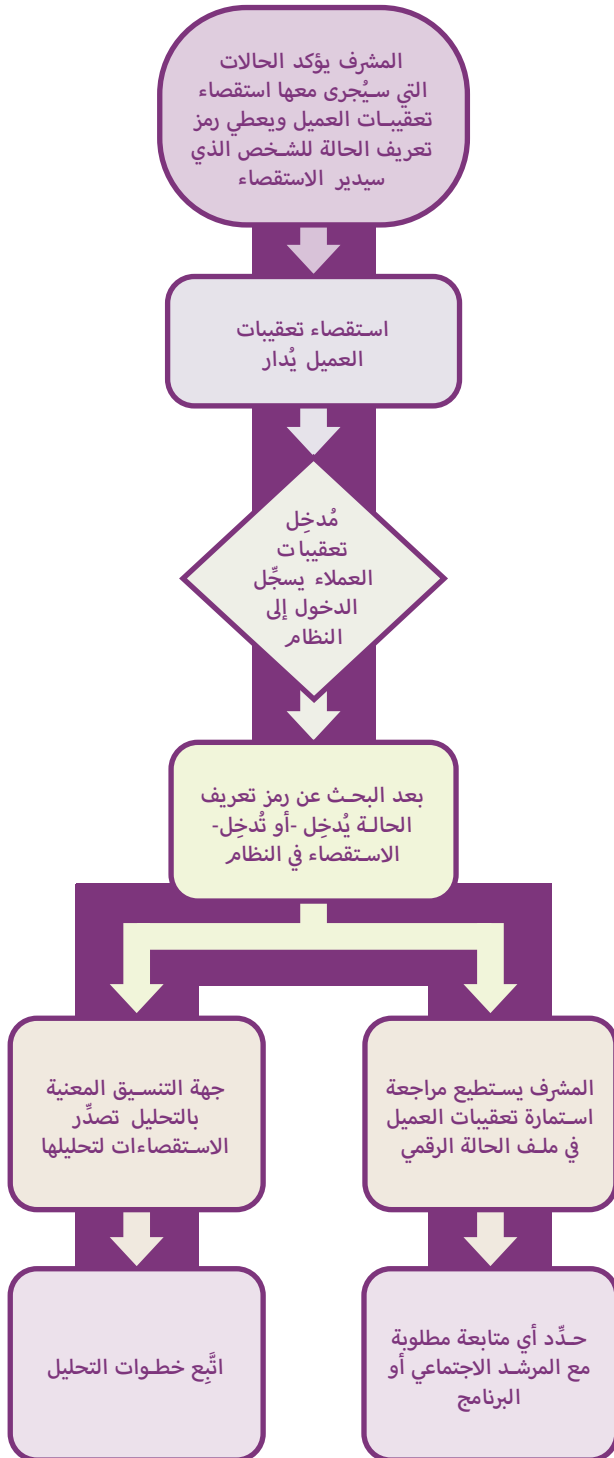
5. **انظر إلى السياق العام للاتجاهات.** قد يكون لدى أحد الناجين أو إحدى الناجيات تجربة إيجابية في عمومها، في حين قد يكون لدى ناجٍ آخر أو ناجية أخرى تجربة سلبية أكثر بشكل ملموس. والاثنتان كل منهما قد يمثّل أوضاعاً قصوى، أو قد يكونان أوضاعهما هي الطبيعي. عن طريق النظر إلى البيانات في شكل إجمالي، يمكننا أن نحدّد الفرص أو التحديات البرنامجية بصورة أفضل، على عكس القيم المتطرفة.

6. **ابحث عن نقاط ذات قابلية للمقارنة.** يمكنك أن تبحث عن اتجاهات داخل إجابات الاستقصاءات عن طريق عوامل مختلفة مثل الموقع أو المجموعة الإشرافية أو الخصائص الديمغرافية للحصول على معلومات أكثر مراعاةً للفوارق الدقيقة.

7. **استخدم كل من التعقيبات الإيجابية والسلبية.** قد يكون سهلاً أن تركز على تلك التعقيبات أو الأخرى، ولكن النوعين من التعقيبات كلاهما يوفّر نظرات ثاقبة قيمة إلى أي العناصر في نموذج إعداد برنامجك وفي تقديم الخدمات لديك تعمل وأي منها يحتاج إلى مراجعة.

8. **وحّد النتائج وابدأ مناقشة.** بعد تجميع النتائج التي توصلت إليها مع بعضها، يجب عليك إخبار فريقك بالنتائج ومناقشة تفسيراتهم لهذه النتائج وكذلك طرق لجعل هذه المعلومات يُمكن الاستناد إليها في اتخاذ الإجراءات.

9. **بمجرد انتهائك من تحديد الاتجاهات، حاول أن تفهم السبب الجذري.** أقرن نتائج استقصاء تعقيبات العميل بالبيانات النوعية التكميلية لفهم السياق وتفسير النتائج على نحو أفضل. لهذا الغرض، يمكنك كذلك استخدام أسلوب «خمس لماذا»، وهو طريقة تكرارية تسأل لماذا. ومن ثم تشكّل كل إجابة أساس السؤال التالي. على سبيل المثال، الناجون والناجيات ذكروا أنهم لا يشعرون



بالارتياح على الإطلاق مع المرشد الاجتماعي. لماذا؟ < أفراد طاقم العمل غير مدربين بالقدر الكافي. لماذا؟ > لم نجعل الأولوية للهيكل الإرشادية الداعمة. هذا يجب فعله في وجود طاقم العمل في المشاورة، من أجل الشفافية والإعداد التشاركي لخطط العمل.

10. **صَّع خطة عمل.** وثَّق خطة عملك على أساس هذه النتائج وكُلِّف بالمسؤوليات.

حدِّد فرصاً للمساءلة. عملنا لا بد أن يَخضع لمساءلة النساء والفتيات. ما هي الفرص المتاحة لإعطاء هذه المعلومات للناجين والناجيات والتحدث عن طرق لتحسين البرامج؟



المرفقات

المرفق أ: استمارات إدارة الحالات في تطبيق GBVIMS+

على الرغم من أن استمارات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الموحدة توفّر نموذجاً ونقطة بداية لتطوير هذه الاستمارات أو مواءمتها أو الاثنين معاً، فإن الاستمارات لا بد من التغيير في سياقها بما يناسب كل من البلدان أو المنظمات أو كليهما على أساس الإجراءات والبروتوكولات الداخلية. النسخ المتاحة على ملفات وورد من استمارات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي في تطبيق GBVIMS+ المشمولة هنا يُمْكِن استخدامها داخل المنظمة استعداداً لبدء العمل بتطبيق GBVIMS+ لمساعدة طاقم العمل على تكوين معرفة مسبقة بالاستمارات والتحضير لاستخدامها.

تحتوي الاستمارات على نوعين من الخانات: الخانات الموحدة والخانات القابلة للتغيير حسب السياق. الخانات ببساطة تشير إلى كل من الأسئلة أو أقسام البيانات التي تحتوي عليها كل من الاستمارات التي سوف يَكمِلها أحد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.

- الخانات الموحدة - هذه الخانات ثابتة ولا يُمْكِن حذفها أو تعديلها وهي من ثم لا بد أن تكون مشمولة دائماً باعتبارها حداً أدنى أساسياً في كل سياق ولكل حالة.
- الخانات القابلة للتغيير حسب السياق (الخانات المحددة باللون الأصفر في النسخ الموجودة على ملفات وورد من الاستمارات في المرفقات) - هذه الخانات لا بد من التغيير في سياقها على النحو الملائم والمناسب عن طريق الإضافة أو الحذف أو التعديل فيها أو كل ذلك معاً استناداً إلى صلتها بالموضوع وإلى الإجراءات في كل سياق على حدة.

الاستمارات تحتوي على خانات ذات أسئلة مغلقة، بها خيارات محدّدة سلفاً للاختيار منها، وأسئلة مفتوحة النهايات حيث يمكنك إدخال أي نص تشاء.

- الأسئلة المفتوحة النهايات تتيح لك تسجيل رواية أكثر تفصيلاً لدعم تقديم خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. يشجّع تضمين الأسئلة المفتوحة النهايات على التفكير النقدي و يتيح لك أن «تقود» عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بدلاً من الشعور بأنك منقاد وراء الأسئلة الموجودة في الاستمارات. بالإضافة إلى ذلك، تشتمل بعض الخانات على نصوص للمساعدة، غالباً ما يُشار إليها بالمصطلح «إرشادات»، توفّر أسئلة توجيهية أو تعليمات لتوجيه ودعم المرشد الاجتماعي الذي يملأ الاستمارة.
- الأسئلة المغلقة توفّر قائمة منسدلة بها خيارات للاختيار منها. الأسئلة المغلقة تفتح الطريق أمام إعداد التقارير وتحليل الاتجاهات على نحو إجمالي.

تقييم الناجية / الناجي

معلومات أساسية عن الناجية/ الناجي

توجيه

الوضع العائلي للناجية/ للناجي (للبالغين)

توجيه

الوضع المعيشي الحالي للناجية/ للناجي

توجيه

مهنة الناجية/ الناجي أو دوره/ها

توجيه

اعتبارات خاصة للناجيات / الناجين من الأطفال

معلومات الناجية/ الناجي

رمز الناجية/ الناجي

العمر

تاريخ الميلاد

اليوم-الشهر-السنة

هوية نوع اجتماعي (اختر...)

القبيلة أو الإثنية (اختر...)

الشكل 5: أسئلة مغلقة توفّر مرشداً اجتماعياً للاختيار من قائمة منسدلة

الشكل 5: أسئلة مفتوحة تحتوي على مربعات نصية لإدخال نصوص غير محدّدة

أدناه توجد قائمة بالمصطلحات الأساسية من المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة المشار إليها مرجعاً في GBVIMS+.

التقييم: مرحلة البداية في إدارة الحالات أو في الخدمات النفسية الاجتماعية وفيها تُجمّع المعلومات وتقيّم بغرض اتخاذ قرار ملائم بشأن مسار إجراء ما. التقييم يَمنع الافتراضات، ويخلق الأسس التي عليها توضع خطة ملائمة للعمل، ويُساعد على تحديد نقاط القوة لدى الناجي أو الناجية.

مقدّم الرعاية: يصف هذا المصطلح الشخص الذي يمارس الرعاية يوماً بيوماً من أجل شخص آخر. ويكون هذا الشخص، ذكراً كان أم أنثى، هو أحد الوالدين أو الأقارب أو أصدقاء العائلة أو الأوصياء الآخرين، ولا ينطوي ذلك بالضرورة على مسؤولية قانونية. مقدّم الرعاية هو مصطلح مُستخدم في هذا المورد للإشارة إلى شخص يقدّم الرعاية يوماً بيوماً لطفل/ أطفال أو لشخص ذي إعاقة (فيما يخص مَنْ يحتاجون إلى ذلك الدعم).

خطة عمل الحالة: وثيقة الحالة التي توضّح الاحتياجات الرئيسة للعميل -أو العميلة- والأهداف والاستراتيجيات التي تُلبّي احتياجاته ويحسّن وضعه الراهن.

إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي: إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، التي تقوم على إدارة حالات العمل الاجتماعي، هي أسلوب مهيكّل لتقديم المساعدة للناجي أو الناجية. وتنطوي على منظمة واحدة، غالباً ما تكون جهة فاعلة في تقديم الدعم النفسي الاجتماعي أو الخدمات الاجتماعية، تأخذ على عاتقها التأكد من إخبار الناجي أو الناجية بجميع الخيارات المتاحة له أو لها وتحديد ومتابعة القضايا والمشكلات التي تواجه الناجي أو الناجية وأسرته أو أسرته بطريقة منسّقة، مع إمداد الناجي أو الناجية بالدعم العاطفي على مدار العملية كلها.

المرشد الاجتماعي: يصف هذا المصطلح فرداً يعمل داخل وكالة مقدّمة للخدمات، وقد كُلف بمسؤولية تقديم خدمات إدارة الحالات للعملاء. ويعني ذلك أن المرشدين الاجتماعيين مدرّبون على نحو ملائم على إدارة الحالات المتمركزة على العميل، ويشرف عليهم كبار أفراد طاقم عمل البرنامج ويلتزمون بمجموعة محدّدة من النُظم والمبادئ التوجيهية المصمّمة للدفع في اتجاه الصحة والأمل والشفاء من أجل عملائهم. والمرشدون الاجتماعيون عادةً ما يُشار إليهم كذلك باسم الأخصائيين الاجتماعيين أو مديري الحالات، من بين أسماء أخرى.

الطفل: هو أي شخص تحت عمر 18 عاماً. الأطفال لهم قدرات متطورة اعتماداً على العمر ومرحلة النمو. في العمل مع الأطفال، يكون فهم هذه المراحل أمراً حاسماً، إذ إن ذلك سيحدّد أسلوب التواصل مع الأفراد من الأطفال. وسوف يتيح ذلك أيضاً للمرشد الاجتماعي أن يحدّد مستوى الفهم لدى الفرد من الأطفال وقدرة هذا الطفل أو هذه الطفلة على اتخاذ قرارات بشأن رعايته أو رعايتها. ونتيجةً لذلك، سيكون المرشد الاجتماعي قادراً على اتخاذ قرار مستنير بخصوص أي من أساليب التدخل هو الأكثر ملاءمة لكل فرد من الأطفال. توضّح التعريفات التالية مصطلح «الطفل» فيما يتعلق بالسن/مراحل النمو لإعطاء توجيهات للتدخلات والعلاج:

1. الأطفال = من صفر إلى 18، وفقاً لاتفاقية حقوق الطفل

2. الأطفال الصغار = من صفر إلى 9

3. المراهقون/ المراهقات في أوائل مرحلة المراهقة = من 10 إلى 14

4. المراهقون/ المراهقات في أواخر مرحلة المراهقة = من 15 إلى 19

السرية: السرية هي مبدأ أخلاقي يرتبط بمهن الخدمات الطبية والاجتماعية. الحفاظ على السرية يتطلب من مقدمي الخدمات حماية المعلومات التي تُجمّع عن العملاء والموافقة على عدم تبادل معلومات عن حالة أحد أو إحدى العملاء إلا بإذن صريح منه أو منها. تُحفظ جميع المعلومات الكتابية في مكان سري في ملفات مغلقة بإحكام ولا يُكتب على ملفات الحالات سوى المعلومات غير المحدّدة للهوية. والحفاظ على السرية يعني عدم مناقشة مقدمي الخدمات أبداً لتفاصيل الحالات مع العائلة أو الأصدقاء، أو مع الزملاء الذين تُعتبر معرفتهم بالاعتداء غير ضرورية. وتوجد حدود للسرية حين العمل مع الأطفال.

العنف المبني على النوع الاجتماعي: العنف المبني على النوع الاجتماعي هو مصطلح جامع لأي فعل ضار يُرتكب ضد شخص بناءً على اختلافات محدّدة اجتماعياً بين الذكور والإناث (أي النوع الاجتماعي). ويشمل الأفعال التي تتسبب في المعاناة أو إلحاق الأذى الجسدي أو الجنسي أو العقلي، والتهديد بهذه الأفعال، والإكراه، وغيرها من أشكال الحرمان من الحرية. وهذه الأفعال يُمكن أن تُحدث في الأماكن العامة أو الخاصة. الأشكال المعتادة للعنف المبني على النوع الاجتماعي تشمل العنف الجنسي (الاغتصاب، ومحاولة الاغتصاب، واللمس غير المرغوب، والاستغلال الجنسي، والتحرش الجنسي)، وعنف الشريك الحميم (يسمى أيضاً العنف العائلي، ويشمل الاعتداء البدني والعاطفي والجنسي والاقتصادي)، والزواج القسري والمبكر، وختان الإناث.

القبول المستنير: الاستعداد المُعزّب عنه للمشاركة في الخدمات. وينطبق هذا على الأطفال الأصغر سناً الذين هم حسب التعريف أصغر من أن يقدّموا موافقة مستنيرة، ولكنهم كبار بما فيه الكفاية ليفهموا ويوافقوا على المشاركة في الخدمات، فيُطلَب «القبول المستنير» للطفل. فالقبول المستنير هو الاستعداد المُعزّب عنه من جانب الطفل للمشاركة في الخدمات.

الموافقة المستنيرة: الاتفاق الطوعي لفرد لديه الأهلية القانونية لإعطاء الموافقة. لتقديم الموافقة المستنيرة يجب أن يكون الفرد، ذكراً أم أنثى، لديه من القدرة والنضوج ما يمكنه من معرفة وفهم الخدمات التي تقدّم ويجب أن يكون من الناحية القانونية قادراً على إعطاء موافقته. ولضمان كون الموافقة «مستنيرة» يجب على مقدمي الخدمات توفير المعلومات التالية للناجي أو الناجية:

1. توفير جميع المعلومات المُمكنة والخيارات المتاحة للشخص -أنثى أو ذكر- حتى يتسنى له تحديد اختياراته.

2. إخبار الشخص -أنثى أو ذكر- أنه قد يحتاج إلى إعطاء معلوماته للأخريين الذين يمكنهم تقديم خدمات إضافية.

3. اشرح للشخص -أنثى أو ذكر- ما الذي سيحدث أثناء عملك معه.

4. اشرح فوائد الخدمات ومخاطرها للشخص.

5. اشرح للشخص -أنثى أو ذكر- أنه لديه الحق في رفض أو الامتناع عن أي جزء من الخدمات.

6. اشرح حدود السرية.

عنف الشريك الحميم: عنف الشريك الحميم ينطبق تحديداً على العنف الذي يقع بين الشريكين الحميمين (في علاقات الزواج أو المساكنة أو الصديق/ الصديقة أو العلاقات الحميمة الأخرى)، ويعرّف بأنه سلوك من جانب الشريك الحميم أو الشريك السابق يتسبب في أذى بدني أو جنسي أو نفسي، ويشمل العدوان البدني، والإكراه الجنسي، والإيذاء النفسي، والسلوكيات التحكّمية. هذا النوع من العنف قد يشمل كذلك الحرمان من الموارد أو الفرص أو الخدمات.

الإبلاغ الإلزامي: يشير هذا إلى قوانين وسياسات الدولة التي تُلزم وكالات محدّدة أو أشخاص محدّدين، أو الاثنين معاً، في مهن تقديم المساعدة (المدرسون، الأخصائيون الاجتماعيون، موظفو الصحة، إلخ) بالإبلاغ عما يقع أو يُشتبه في وقوعه من أشكال العنف بين الأفراد (مثلاً، الإيذاء البدني والجنسي والإهمالي والعاطفي والنفسي، والجماع غير المشروع).

الوالدة): أم الطفل أو أبوه. لاحظ أنه في بعض المجتمعات من المعتاد للبنات والأولاد أن يقضوا وقتاً مع أفراد آخرين من أسرهم الممتدة وفي بعض الأحيان مع أشر لا تربطهم بها صلة. في جميع أجزاء هذا المورد، يشير المصطلح «الوالد» أو «الوالدة» عموماً إلى الوالد البيولوجي أو الوالدة البيولوجية. وفي بعض الحالات، قد يشير إلى الشخص أو الأشخاص الذين يتولون رعاية الطفل بصفة دائمة، ومنهم على سبيل المثال، الوالد الكافل أو المتبني، أو أفراد الأسرة الممتدة الذين يقدمون رعاية طويلة الأجل.

الجابي: الشخص الذي بشكل مباشر يمارس أو يدعم العنف أو اعتداء آخر يقع على شخص غيره، ذكراً كان أم أنثى، رغمًا عنه.

الاعتداء الجسدي: فعل من أفعال العنف البدني غير جنسي في طبيعته. تشمل الأمثلة الضرب، والصفع، والخنق، والجرح، والدفع، والحرق، وإطلاق النار أو استخدام أي أسلحة، والهجمات بالمواد الحمضية أو أي فعل آخر يُنتج عنه ألم أو عدم ارتياح أو إصابة. وهو واحد من أشكال عنف الشريك الحميم.

النفسي الاجتماعي: مصطلح يُستخدم لإبراز التفاعل بين الجوانب النفسية للبشر وبيئتهم أو محيطاتهم الاجتماعية. الجوانب النفسية ترتبط بأدائها في أمور مثل أفكارنا وعواطفنا وسلوكنا. أما المحيطات الاجتماعية فتخص علاقات الشخص، أسرته وشبكاته المجتمعية، وتقاليده الثقافية، وحالته الاقتصادية، ويشمل ذلك المهام اليومية مثل المدرسة أو العمل.

العنف الجنسي: العنف الجنسي هو «أي فعل جنسي، أو محاولة للحصول على فعل جنسي، أو تعليقات أو تلميحات جنسية غير مرغوبة، أو أفعال للمتاجرة بالسّمات الجنسية للشخص، باستخدام الإكراه أو التهديدات بالأذى أو القوة البدنية، من جانب أي شخص بغض النظر عن العلاقة بالضحية، في أي مكان، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر البيت والعمل». والعنف الجنسي يشمل، على الأقل، الاغتصاب/ محاولة الاغتصاب، والاعتداء الجنسي، والاستغلال الجنسي.

الناجي/ الضحية: شخص تعرّض للعنف المبني على النوع الاجتماعي. مصطلح «الضحية» ومصطلح «الناجي» أو «الناجية» يُمكن استخدامهما بالتبادل، على الرغم من أن مصطلح «الضحية» مفضّل عموماً في القطاعات القانونية والطبية، ومصطلح «الناجي» أو «الناجية» في قطاعات الدعم النفسي والاجتماعي.

1.أ. موافقة الحصول على الخدمات	
خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي	الخطوة الأولى: التقديم والإشراك
متى يكون إكمالها	في بداية خدمات إدارة الحالات (أي قبل أن تبدأ الناجية في رواية قصتها). <ul style="list-style-type: none"> • إعطاء تصريحه أو تصريحها للمشاركة في عملية إدارة الحالة. • إعطاء تصريحه أو تصريحها للمرشد الاجتماعي لجمع وتخزين معلومات عن حالته أو حالتها على مدار عملية إدارة الحالة
من يجب عليه إكمالها	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة ومعه الناجي/ الناجية أو مقدّم الرعاية/ الوصي (في حالات الأطفال أو الأشخاص ذوي الإعاقات).
الغرض من الاستمارة	لتسجيل تصريح الحالة للمشاركة في عملية إدارة الحالة، ولجمع وتخزين معلومات عن حالته أو حالتها، وإعطاء المعلومات لمقدمي الخدمات الآخرين أو لأغراض إعداد التقارير.
موافقة الحصول على الخدمات	
هل قدّم الناجي أو الناجية الموافقة للمشاركة في الخدمات المقدّمة منك؟ <input type="checkbox"/> نعم.	
بمجرد فتح الحالة، يُمكن للمرشدين الاجتماعيين إنشاء حادثة مرتبطة بملف الحالة. في علامة تبويب الحوادث توجد خمس استمارات لجمع بيانات الحوادث. في الاستمارة الأولى، استمارة حادثة العنف المبني على النوع الاجتماعي، سيكون المرشد الاجتماعي لديه الفرصة لتسجيل ما إذا كان الناجي أو الناجية قدّم أو قدّمت الموافقة للكشف عن معلومات، لا يُمكن تحديد الهوية فيها، لإعداد التقارير.	

1.ب. بيانات الناجي أو الناجية

الخطوة الأولى: التقديم والإشراك	خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
مباشرة عقب الحصول على الموافقة/ القبول.	متى يكون إكمالها
المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.	من يجب عليه إكمالها
لتسجيل معلومات أساسية عن الناجي أو الناجية.	الغرض من الاستمارة
وضع الحالة	<input type="checkbox"/> مفتوحة. <input type="checkbox"/> مغلقة. <input type="checkbox"/> محوطة. <input type="checkbox"/> مكثرة.
الجنس خيار إخفاء/ رؤية الاسم بمجرد إدخاله	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
رمز الناجي أو الناجية	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
السن	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
تاريخ الميلاد	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر. <input type="checkbox"/> أنثى.
العشيرة أو العرق	اذكر فقط إن كان ملائماً/ ذا صلة في السياق الموجود لديك.
البلد الأصل	اذكر البلدان الأصلية ذات الصلة في السياق الموجود لديك.
الجنسية (إن كانت مختلفة عن البلدالأصل)	اذكر فقط إن كان ملائماً/ ذا صلة في السياق الموجود لديك.
الديانة	اذكر فقط إن كان ملائماً/ ذا صلة في السياق الموجود لديك.
الحالة المدنية/ العائلية الراهنة	<input type="checkbox"/> أعزب. <input type="checkbox"/> متزوج/ مُساكن. <input type="checkbox"/> مطلق/ منفصل. <input type="checkbox"/> أرمل.
عدد وسن الأطفال والمعالين الآخرين	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
المهنة	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
حالة الزواج في وقت البلاغ	<input type="checkbox"/> مقيم. <input type="checkbox"/> مشرد داخلياً. <input type="checkbox"/> لاجئ. شخص عديم الجنسية. <input type="checkbox"/> عائد. <input type="checkbox"/> مواطن أجنبي. <input type="checkbox"/> ملتمس لجوء.
هل الناجي أو الناجية شخص ذو إعاقات؟	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا.
ل الناجي أو الناجية قاصر غير مصحوب أو طفل منفصل عن ذويه أو طفل آخر مستضعف؟	<input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> قاصر غير مصحوب. <input type="checkbox"/> طفل منفصل عن ذويه. <input type="checkbox"/> طفل يتيم أو مستضعف.
الناجون والناجيات من الأطفال (أقل من 18 عاماً)	
إذا كان الناجي -أو الناجية- طفلاً، هل يعيش وحده؟	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا.
إذا كان الناجي -أو الناجية- يعيش مع أحد، ما هي العلاقة بينه ومقدم الرعاية؟	<input type="checkbox"/> والد/ وصي. قريب. <input type="checkbox"/> زوج/ مُساكن. <input type="checkbox"/> أخرى، حدّد من فضلك: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
إذا كانت العلاقة بينه -أو بينها- ومقدم الرعاية علاقة أخرى، حدّد من فضلك.	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
ما هي الحالة العائلية الراهنة لمقدم الرعاية؟	<input type="checkbox"/> أعزب. <input type="checkbox"/> متزوج/ مُساكن. <input type="checkbox"/> مطلق/ منفصل. <input type="checkbox"/> أرمل. <input type="checkbox"/> غير معروف/ لا ينطبق.
ما هي المهنة الأساسية لمقدم الرعاية؟	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.

2.أ. تقييم الناجي أو الناجية

الخطوة الثانية: التقييم	خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
<p>مَتى يكون إكمالها</p> <p>بعد الترحيب والتقديم، عند تقييم احتياجات الناجية النفسية الاجتماعية، والطبية، والمتعلقة بالسلامة، والخاصة بالأمور القانونية، فيما يرتبط بالعنف الذي تعرضت له.</p>	
<p>مَن يجب عليه إكمالها</p> <p>المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.</p>	
<p>الغرض من الاستمارة</p> <p>لتسجيل معلومات مجموعة حول الحالة بخصوص كل من المخاطر والاحتياجات، وكذلك نقاط القوة والموارد. المعلومات المسجلة في هذه الاستمارة سوف تحلّل وتُستخدم باعتبارها أساساً لوضع خطة الحالة.</p>	
<p>نبذة عن الناجي أو الناجية</p> <p>قدّم معلومات ديمغرافية أساسية عن الناجي أو الناجية، تشمل الجنس والسن وحالة الزواج وأي معلومات أخرى ذات صلة.</p> <p>هل الناجي امرأة - رجل - فتاة - فتى - هوية جنسانية أخرى؟</p> <p>كم عمر الناجي أو الناجية؟ هل هي طفلة أم بالغة؟</p> <p>هل هي مقيمة أم لاجئة أم شخص مشرد داخلياً؟</p>	
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>الوضع العائلي للناجي أو الناجية (للبالغين)</p> <p>الوضع العائلي للناجي البالغ أو الناجية البالغة:</p> <p>هل هي متزوجة أو تعيش مع شريك حميم أو تنطبق عليها الحالتان معاً؟ إذا لم يكن زوجها/ شريكها الحميم هو الجاني، هل لديه علم بما حدث لها؟</p> <p>هل لديها أطفال؟ إن كان لديها، كم عددهم وما هي أعمارهم؟ هل أطفالها يعيشون معها؟</p> <p>مَن هم أفراد الأسرة الآخرون الموجودون في حياة العميلة بصفة يومية؟ هل للناجية أقارب آخرون موجودون في حياتها</p>
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>الوضع المعيشي الراهن للناجي أو الناجية</p> <p>هل الناجية لديها مكان للمعيشة؟ أين؟ مَن يعيش في المنزل معها؟ هل تعيش مع زوجها/ شريكها الحميم؟ هل هناك أقارب يعيشون بجوارها؟</p>
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>مهنة أو دور الناجي أو الناجية</p> <p>هل الناجية تعمل؟ هل عملها في البيت؟ هل الناجية -أو الناجي- لديها وظيفة مدفوعة الأجر؟ بدوام جزئي أم بدوام كامل؟</p> <p>هل الناجية -أو الناجي- لها دور خاص في المجتمع المحلي الذي تعيش فيه؟</p>
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>اعتبارات معيّنة للناجين والناجيات من الأطفال</p> <p>هل تعيش مع والديها؟ (إذا لم يكن والداها أو الأوصياء عليها هم الجناة، هل لديهم علم بما حدث لها؟) مَن هم أفراد الأسرة الآخرون الموجودون في حياة العميلة بصفة يومية؟ هل للناجية أقارب آخرون موجودون في حياتها؟</p>
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>سبب طلب خدمات إدارة الحالات</p> <p>حدّد ما هي المشكلة (المشكلات)/ وجه المخاوف (أوجه المخاوف)/ القضية (القضايا) التي يطلب الناجي أو الناجية المساعدة/ الدعم من أجلها.</p> <p>قد تشمل تلك: السلامة الفورية، سلامة الأطفال، إمكانية الوصول إلى الموارد الاقتصادية، المساعدة الطبية، تصورات الآخرين، إلخ.</p>
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>صِف ما حدث للناجي أو الناجية بالكلمات نفسها التي استخدمها الناجي أو الناجية</p> <p>صِف ما حدث بالكلمات نفسها التي استخدمها الناجي أو الناجية (لا تشير).</p> <p>ما الذي حدث للناجي أو الناجية؟ ما هي طبيعة العنف؟ متى وقع؟ ما الذي حدثها كي تطلب الخدمات؟ ما هي مخاوفها الرئيسة؟ ما الذي تريد المساعدة بشأنه؟</p>

نقاط التقييم الأساسية

لنُصّ نقاط التقييم الأساسية فيما يخص طبيعة وتوقيت وتواتر وشدة العنف المبلّغ عنه، ومَن هو الجاني أو مَن هم الجناة من حيث العلاقة مع الناجي أو الناجية وما إذا كان لديه أو كانوا لديهم إمكانية للوصول بسهولة إلى الناجي أو الناجية، من أجل تحديد المخاطر. قس الرفاه العاطفي، والقدرة على مساندة المهام التي تؤدي يوم بيوم، والشعور العام بالسلامة في العالم، والقدرة على الوثوق بالآخرين. عيّن احتياجات الناجي أو الناجية (السلامة، الصحة، الأوجه النفسية الاجتماعية، الأمور المتعلقة بالقانون أو العدالة، الجوانب العملية أو المادية، غير ذلك) بالإضافة إلى ما لديها من نقاط قوة واستراتيجيات تعايش لتحديد الحاجة إلى الدعم النفسي الاجتماعي أو الحالات الملائمة وذات التوقيت المناسب أو الاثنين معاً.

<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>الوضع الراهن والمخاطر الشبيكة</p> <p>عيّن الأوضاع والظروف والناس التي تستمر في أذى الناجية أو تعريضها لخطر الإيذاء.</p> <p>هل الجاني يعرف أو الجناة يعرفون أين توجد الناجية في هذه اللحظة؟ إن كانت الإجابة نعم، هل الناجية تعتقد أن الجاني قد يأتي أو الجناة قد يأتون في محاولة للعثور عليها هنا؟</p> <p>متى وقعت الحادثة (التاريخ/الوقت)؟ هل الناجية تتزف أو لديها إصابة حادة أو أي ألم شديد (خاصة إصابات الرأس)؟ هل كان هناك إيلاج مهبل/شرجي قسري؟ هل استُخدمت القوة البدنية أو الأسلحة أو اثنيهما؟ ما هو معدل تكرار تعرّض الناجية لعنف مثل هذه الحادثة؟</p> <p>ما هي العلاقة بين الناجية والجاني؟ هل الجاني لديه إمكانية للوصول إلى سلاح؟ هل الجاني لديه إمكانية للوصول بسهولة إلى الناجية (مثلاً، يعيش في نفس الأسرة المعيشية، الحي، إلخ)؟ هل الجاني لديه سوابق في استخدام العنف ضد الآخرين أو إساءة استعمال العقاقير أو الكحول أو تاريخ مع الاكتئاب أو مشكلات أخرى في الصحة العقلية أو كل ذلك؟</p> <p>هل طلبت الناجية المساعدة في السابق أو تلقت الرعاية والعلاج بالفعل أو حدث هذا وذاك معاً؟ هل الناجية تعرّض عن أي أفكار انتحارية لديها حالياً أو كانت لديها في الماضي؟ (إن كان الأمر كذلك، اتّبع بروتوكول تقييم مخاطر الانتحار)</p>
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>احتياجات السلامة</p> <p>هل ستكون الناجية في خطر فوري عندما تغادر المكان هنا؟ إلى أي مدى تشعر الناجية بالأمان في البيت؟ (ملحوظة: المرشد الاجتماعي يمكنه استخدام أدوات مثل مقياس السلامة للمساعدة في تحديد ذلك). هل سبق للناجية أن حاولت الحصول على المساعدة من أي أحد آخر؟ هل سبق للناجية أن حاولت المغادرة؟ هل هي جوانب في أوصاف الجاني أو نوع العنف التي تضع الناجية في خطر فوري؟</p>
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>الاحتياجات الصحية</p> <p>هل العميل يحتاج إلى الاهتمام الطبي أو يريد أو يحتاج إليه وكذلك يريده؟ هل الحادثة الأخيرة وقعت خلال الـ 120 ساعة الماضية؟ هل يود الناجي أو الناجية معرفة المزيد عن خيارات العلاجات والفحوصات؟ هل توجد شكوى لدى الناجي أو الناجية من إصابة وألم جسدي، أو نزيف أو إفرازات؟</p>
<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>	<p>الاحتياجات النفسية الاجتماعية</p> <p>كيف تصف الناجية حالتها العاطفية؟</p> <p>بناءً على ملاحظتك، كيف يمكنك أن تصف مظهر وسلوك الناجي أو الناجية؟ هل هناك أي شيء غريب أو غير عادي بشأن مظهر أو سلوك الناجي أو الناجية في هذه اللحظة؟ ما هو شعورك بخصوص المستوى الذي تسير به الوظائف لدى العميل؟ (استمع بحثاً عن إشارات تدل على أن الناجية توقفت عن ترك المنزل، أو تؤدي أنشطتها اليومية، أو تتحدث مع الأسرة والأصدقاء أو تراهم، أو اضطربت أنماط النوم وعادات التغذية لديها)</p> <p>هل الناجية تشعر بالحزن معظم الوقت، يائسة من وضعها أو حياتها؟ هل تشكو الناجية من آلام جسدية؟ هل توجد تغيرات أو صعوبات أخرى كبيرة تحدث عنها الناجية؟</p> <p>ما هي أنواع الدعم الاجتماعي لدى الناجي أو الناجية؟ مَن تحب الناجية التحدث معه أو قضاء الوقت معه خارج منزلها؟ هل لديها صداقات؟ الناس الذين يمكنها أن تثق بهم؟ مَن هم مصادر الدعم العاطفي للناجي أو الناجية؟ هل تمكنت من الوصول إلى أشكال الدعم الاجتماعي هذه منذ وقوع الحادثة؟ كيف ساعدوها؟ مَن هم الناس أو ما هي العناصر أو الأفكار أو التجارب الموجودة في حياة الناجية التي تحدّدها باعتبارها التي تعطيها الأمل والقوة؟</p> <p>ما هي الجوانب التي تمثّل القيمة الحالية لديها (مثلاً، الناس، المعرفة، المهارات، الدخل، السكن)؟ هل لديها آليات إيجابية للتعايش؟ ما هي؟ هل يلعب الدين أو الإيمان أو كلاهما دوراً في حياة الناجي أو الناجية؟ هل تمكنت الناجية أن تستمد العون من ممارساتها الإيمانية أو الدينية أو كليهما منذ وقوع الحادثة؟ كيف ساعدها فعل ذلك؟</p>

اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	<p>احتياجات القانون/ العدالة</p> <p>هل الناجي أو الناجية ترغب في إبلاغ السلطات الرسمية أو اتخاذ إجراء قانوني أو الاثنين معاً؟ ما هي العوامل التي يجب على الناجية وضعها في الاعتبار من حيث المخاطر والفوائد والوقت والتكاليف في قرارها باتخاذ إجراء قانوني؟ هل اللجوء إلى القانون أولوية مباشرة لدى الناجي أو الناجية؟ ما هي المعلومات التي يحتاجها العميل لاتخاذ قرار بشأن العدالة؟ هل الناجية تريد المزيد من المعلومات عن الطريقة التي تسير بها حقوقها القانونية أو ما لديها من خيارات أو الاثنان معاً من أجل توجيه حالتها في نظام العدالة الرسمي، أو نظام العدالة التقليدي/غير الرسمي؟ هل الناجي أو الناجية تفهم الفروق بين طريقة التعامل مع الحالة من خلال آليات العدالة التقليدية مقارنةً بالرسمية منها؟</p>
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	<p>الاحتياجات العملية/ المادية</p> <p>هل للناجي أو الناجية مصدر للحصول على الدخل؟ هل للناجي أو الناجية مصدر للحصول على الغذاء، الملابس، رصيد الهاتف، وسائل النقل، إلخ؟ ما هي مصادر الدعم لدى الناجي أو الناجية، بما فيها الأسرة والمجتمع المحلي؟ هل نقص الدخل لدى الناجية يؤثر على قدرتها على أن تكون في أمان؟ هل نقص الدخل (أو سبيل الوصول إليه) لدى الناجية يضعها في خطر التعرّض للعنف؟</p>
<input type="checkbox"/> أقل من 15 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 16 إلى 30 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 31 دقيقة إلى ساعة واحدة. <input type="checkbox"/> من ساعة واحدة إلى ساعتين. <input type="checkbox"/> أكثر من ساعتين.	<p>كم من الوقت استغرق منك لإكمال التقييم لهذه الحالة؟</p>

2.ب. مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية⁷⁵

الخطوة الثانية: التقييم	خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
<p>في المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، يتوافق هذا مع تقييم الخطوة الثانية، القسم الثالث: الاحتياجات والدعم النفسي الاجتماعي.</p> <ul style="list-style-type: none"> • لقياس الرفاه النفسي الاجتماعي أو الشعور بالوصمة أو الاثنين معاً لمرة واحدة: الأداة لا يجب استخدامها إلا مرة واحدة. نوصي بعدم استخدام أداة الرصد هذه إلا بعد ثلاث زيارات في الحد الأدنى، من أجل تناول أكثر احتياجات الناجيات إلحاحاً وإعطاء الوقت لبناء الثقة. من أجل تفسير الدرجة، ارجع إلى الجزء الثالث من مجموعة أدوات رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الصادرة عن لجنة الإنقاذ الدولية. • لقياس التحسن في تعافي المراهقات الأكبر سناً والنساء مع مرور الوقت أثناء إدارة الحالة: لرصد التغيير في رفاه الناجيات مع مرور الوقت، يجب استخدام استبيان أداة الرصد عند خط الأساس (عادةً، جلسة إدارة الحالة الرابعة مع الناجية) ومرة أخرى بعد ثلاث جلسات إضافية (عادةً في الجلسة السابعة). وإن أمكن، أكمل استبياناً نهائياً في نهاية خطة تدخل إدارة الحالة، إذا تجاوزت سبع جلسات إدارة حالة. الجزء الثالث من مجموعة أدوات رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الصادرة عن لجنة الإنقاذ الدولية يوفر معلومات حول كيفية تفسير الدرجات ومستوى التغيير مع مرور الوقت. 	<p>متى يكون إكمالها</p>
<p>المُرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.</p>	<p>مَنْ يجب عليه إكمالها</p>
<p>مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية هو استبيان مكون من 10 عناصر يقيس قدرة المراهقات الأكبر سناً والنساء على القيام بالأعمال المهمة في حياتهن اليومية. يمكنك أن تختار، مع كل عميلة، أن تستخدم أحد المقياسين فقط، أو يمكنك أن تستخدم المقياسين معاً (إما أثناء جلسة إدارة الحالة نفسها وإما تقسيماً على جلستين)، اعتماداً على أي الجوانب التي اتفقت أنت والعميلة معاً على رصدها.</p>	<p>الغرض من الاستمارة</p>
<p>مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية</p> <p>هذه الأداة يُمكن أن يستخدمها مديرو حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، باعتبار ذلك جزءاً من التقييم النفسي الاجتماعي للناجية. يستغرق استخدام كل من الاستبيانين من 10 إلى 20 دقيقة تقريباً. أداة الرصد هذه لا يجب استخدامها إلا بعد ثلاث زيارات في الحد الأدنى، حتى يتسنى تناول أكثر احتياجات الناجيات إلحاحاً وإعطاء الوقت لبناء الثقة.</p> <p>لقياس الرفاه النفسي الاجتماعي لمرة واحدة، لا يجب استخدام الأداة إلا مرة واحدة.</p> <p>لرصد التغيير في رفاه الناجيات مع مرور الوقت، يجب إجراء الاستبيان عادةً في جلسة إدارة الحالة الرابعة مع الناجية ومرة أخرى بعد ثلاث جلسات إضافية (عادةً في الجلسة السابعة). وإن أمكن، أكمل استبياناً نهائياً في نهاية خطة تدخل إدارة الحالة، إذا تجاوزت سبع جلسات إدارة حالة.</p> <p>يمكنك أن تختار، مع كل عميلة، أن تستخدم أحد المقياسين فقط، أو يمكنك أن تستخدم المقياسين معاً (إما أثناء جلسة إدارة الحالة نفسها وإما تقسيماً على جلستين)، اعتماداً على أي الجوانب التي اتفقت أنت والعميلة معاً على رصدها. لقد جرى اختبار هذين المقياسين والتأكد من صلاحيتهما للاستخدام مع الناجيات، من عمر 15 سنة فما فوق. مجموعة الأدوات هذه ليست مناسبة للاستخدام مع الفتيات البالغة أعمارهن 14 عاماً أو الأصغر. للحصول على تعليمات حول كيفية وضع الدرجات، انظر مجموعة أدوات نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p> <p>اشرح للعميلة: سوف أسألك عن مهام وأنشطة معينة. بالتفكير في الأسابيع الأربعة الأخيرة، من فضلك أخبريني كم هو صعب عليك أن تؤدي هذه الأنشطة. سوف تخبريني إذا كان:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ليس صعباً على الإطلاق. • صعباً. • صعباً بعض الشيء. • صعباً جداً. • صعباً للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً. 	
<p><input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة)</p> <p><input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة)</p> <p><input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة)</p> <p><input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة)</p> <p><input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)</p>	<p>إعطاء المشورة لأفراد الأسرة</p>

⁷⁵ هذه الاستمارة اختيارية ويمكن استخدامها وجهاً لوجه مع الناجية.

<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	تبادل الأفكار مع الآخرين
<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	الاجتماع مع أفراد المجتمع المحلي الآخرين لتأدية مهام للمجتمع المحلي
<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	طلب المساعدة أو الحصول عليها من الناس أو المنظمات عندما تحتاجين إليها
<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	اتخاذ قرارات مهمة بشأن حياتك اليومية
<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	المشاركة في قرارات الأسرة
<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	تعلم المهارات الجديدة
<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	التركيز على مهامك أو مسؤولياتك
<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	التفاعل أو التعامل مع ناس لا تعرفينهم
<input type="checkbox"/> ليس صعباً على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> صعب بعض الشيء (1 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب (2 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب جداً (3 نقطة) <input type="checkbox"/> صعب للغاية إلى درجة عدم استطاعتك القيام به غالباً (4 نقطة)	الحفاظ على النظافة في محيط أسرتك المعيشية
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	الدرجة
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	ملاحظات

خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي	الخطوة الثانية: التقييم
<p>متى يكون إكمالها</p> <p>في المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة، يتوافق هذا مع تقييم الخطوة الثانية، القسم الثالث: الاحتياجات والدعم النفسي الاجتماعي.</p> <ul style="list-style-type: none"> • لقياس الرفاه النفسي الاجتماعي أو الشعور بالوصمة أو الاثنين معاً لمرة واحدة: الأداة لا يجب استخدامها إلا مرة واحدة. نوصي بعدم استخدام أداة الرصد هذه إلا بعد ثلاث زيارات في الحد الأدنى، من أجل تناول أكثر احتياجات الناجيات إلحاحاً وإعطاء الوقت لبناء الثقة. من أجل تفسير الدرجة، ارجع إلى الجزء الثالث من مجموعة أدوات رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الصادرة عن لجنة الإنقاذ الدولية. • لقياس التحسن في تعافي المراهقات الأكبر سناً والنساء مع مرور الوقت أثناء إدارة الحالة: لرصد التغيير في رفاه الناجيات مع مرور الوقت، يجب استخدام استبيان أداة الرصد عند خط الأساس (عادةً، جلسة إدارة الحالة الرابعة مع الناجية) ومرة أخرى بعد ثلاث جلسات إضافية (عادةً في الجلسة السابعة). وإن أمكن، أكمل استبياناً نهائياً في نهاية خطة تدخل إدارة الحالة، إذا تجاوزت سبع جلسات إدارة حالة. الجزء الثالث من مجموعة أدوات رصد نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الصادرة عن لجنة الإنقاذ الدولية يوفر معلومات حول كيفية تفسير الدرجات ومستوى التغيير مع مرور الوقت. 	
<p>مَن يجب عليه إكمالها</p> <p>المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.</p>	
<p>الغرض من الاستمارة</p> <p>مقياس الشعور بالوصمة هو استبيان مكون من 10 عناصر يقيس تجارب المراهقات الأكبر سناً والنساء بشأن الوصمة من حيث موقف أو نظرة الآخرين تجاههن وكذلك موقفهن ونظرتهم تجاه أنفسهن. يمكنك أن تختار، مع كل عميلة، أن تستخدم أحد المقياسين فقط، أو يمكنك أن تستخدم المقياسين معاً (إما أثناء جلسة إدارة الحالة نفسها وإما تقسيماً على جلستين)، اعتماداً على أي الجوانب التي اتفقت أنت والعميلة معاً على رصدها.</p>	
<p>مقياس الوظائف النفسية الاجتماعية</p> <p>هذه الأداة يُمكن أن يستخدمها مديرو حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، باعتبار ذلك جزءاً من التقييم النفسي الاجتماعي للناجية. يستغرق استخدام الاستبيان من 10 إلى 20 دقيقة تقريباً. أداة الرصد هذه لا يجب استخدامها إلا بعد ثلاث زيارات في الحد الأدنى، حتى يتسنى تناول أكثر احتياجات الناجيات إلحاحاً وإعطاء الوقت لبناء الثقة.</p> <p>لقياس الشعور بالوصمة لمرة واحدة، لا يجب استخدام الأداة إلا مرة واحدة.</p> <p>لرصد التغيير في رفاه الناجيات مع مرور الوقت، يجب استخدام الاستبيان عادةً في جلسة إدارة الحالة الرابعة مع الناجية ومرة أخرى بعد ثلاث جلسات إضافية (عادةً في الجلسة السابعة). وإن أمكن، أكمل استبياناً نهائياً في نهاية خطة تدخل إدارة الحالة، إذا تجاوزت سبع جلسات إدارة حالة.</p> <p>يمكنك أن تختار، مع كل عميلة، أن تستخدم أحد المقياسين فقط، أو يمكنك أن تستخدم المقياسين معاً (إما أثناء جلسة إدارة الحالة نفسها وإما تقسيماً على جلستين)، اعتماداً على أي الجوانب التي اتفقت أنت والعميلة معاً على رصدها. لقد جرى اختبار هذين المقياسين والتأكد من صلاحيتهما للاستخدام مع الناجيات، من عمر 15 سنة فما فوق. مجموعة الأدوات هذه ليست مناسبة للاستخدام مع الفتيات البالغة أعمارهن 14 عاماً أو الأصغر. للحصول على تعليمات حول كيفية وضع الدرجات، انظر مجموعة أدوات نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p> <p>اشرح للعميلة: سوف أسألك عن مهام وأنشطة معينة. بالتفكير في الأسابيع الأربعة الأخيرة، من فضلك أخبريني إلى أي مدى كانت لديك هذه الأفكار والمشاعر. سوف تخبريني إذا كان:</p> <ul style="list-style-type: none"> • لا على الإطلاق. • شيئاً قليلاً. • قدرًا متوسطًا. • كثيرًا. 	

76 هذه الاستمارة اختيارية ويُمكن استخدامها وجهاً لوجه مع الناجية.

<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	مشاعر عدم الاستحقاق، أنك بلا قيمة
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	الشعور بالانفصال أو الانسحاب عن الآخرين
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	الشعور بأن أفراد المجتمع المحلي يعاملونك معاملة سيئة
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	الشعور بالعار
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	لوم نفسك على أحداث ماضية
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	الشعور بأنك مرفوضة من الجميع
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	الشعور بالوصمة
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	الرغبة في تجنب الناس الآخرين أو الاختباء
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	الشعور كأن أسرتك تحقق إليك كأنهم يلومونك
<input type="checkbox"/> لا على الإطلاق (صفر نقطة) <input type="checkbox"/> شيء قليل (1 نقطة) <input type="checkbox"/> قدر متوسط (2 نقطة) <input type="checkbox"/> كثيراً (3 نقطة)	الشعور كأن أفراد المجتمع المحلي يحدقون إليك كأنهم يلومونك
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	الدرجة
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	ملاحظات

3.أ. خطة العمل

خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي	الخطوة الثالثة: إعداد خطة عمل الحالة
متى يكون إكمالها	عقب التقييم من أجل تناول الاحتياجات التي حدّدت.
مَن يجب عليه إكمالها	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة. يوصى بشدة أن يوافق المشرف على خطة الحالة بمجرد انتهاء المرشد الاجتماعي من إعدادها.
الغرض من الاستمارة	لتسجيل وتخطيط التدخلات المتفق عليها المطلوبة لتناول احتياجاتها ودعم رفاهها على النحو المحدد أثناء التقييم.
خطة العمل	
نوع الاحتياج	<input type="checkbox"/> خدمة دار الاختماء. <input type="checkbox"/> خدمة صحية/ طبية. <input type="checkbox"/> خدمة نفسية اجتماعية. <input type="checkbox"/> خدمة الشرطة/ أخرى. <input type="checkbox"/> خدمة سبل العيش. <input type="checkbox"/> خدمة حماية الطفل. <input type="checkbox"/> خدمة تعليمية. <input type="checkbox"/> خدمة المواد غير الغذائية/ الملابس/ الأحذية. <input type="checkbox"/> خدمة المياه/ الصرف الصحي. <input type="checkbox"/> خدمة التسجيل. <input type="checkbox"/> خدمة غذائية. <input type="checkbox"/> مساعدة نقدية. <input type="checkbox"/> هدف شخصي. <input type="checkbox"/> خدمة أخرى.
صِف خطة العمل الموضوعية لتلبية هذا الاحتياج	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
نوع التدخل	<input type="checkbox"/> خدمة أو هدف شخصي. <input type="checkbox"/> خدمة إحالة.
كيف سيحصل الناجي أو الناجية على هذه الخدمة؟	<input type="checkbox"/> تمت الإحالة. <input type="checkbox"/> الخدمة قدمتها وكالتك. <input type="checkbox"/> الخدمة تُلقيت بالفعل من وكالة أخرى. <input type="checkbox"/> الخدمة غير منطبقة. <input type="checkbox"/> رُفِضت الإحالة من جانب الناجي أو الناجية. <input type="checkbox"/> الخدمة غير متاحة.
هل تلقيت الموافقة المستنيرة من الناجي أو الناجية للكشف عن معلومات شخصية لأغراض الإحالات؟	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا.
حدّد الاسم أو المرفق أو الوكالة/ المنظمة حسب ما ينطبق	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
تاريخ المقابلة	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
وقت المقابلة	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
مقدّم الخدمة	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
موقع الخدمة	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
ملاحظات	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
سلّط الضوء على التحديات والموارد والاعتبارات الأخرى ذات الصلة.	

<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق.	إذا كانت قوانين الإبلاغ الإلزامي سارية، هل أبلغت الشرطة/ السلطات العامة بالحادثة؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق.	إذا كانت الإجابة نعم، هل أخبرت الناجية أو مقدّم رعايتها أو الاثنين معاً بقوانين الإبلاغ الإلزامي قبل عمل البلاغ؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق.	هل قدّمت الخدمة؟
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	إن كانت الإجابة نعم، متى قدّمت الخدمة؟
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	تفاصيل عن الإجراء المتخذ
<input type="checkbox"/> أقل من 15 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 16 إلى 30 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 31 دقيقة إلى ساعة واحدة. <input type="checkbox"/> من ساعة واحدة إلى ساعتين. <input type="checkbox"/> أكثر من ساعتين.	كم من الوقت استغرق منك لوضع خطة عمل الحالة مع الناجي أو الناجية لهذه الحالة؟

3.ب. خطة السلامة

خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي	الخطوة الثالثة: إعداد خطة عمل الحالة
متى يكون إكمالها	عقب التقييم عندما يكون وجه المخاوف المتعلقة بالسلامة قد حُدد.
مَن يجب عليه إكمالها	المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة. يوصى بشدة أن يوافق المشرف على خطة السلامة بمجرد انتهاء المرشد الاجتماعي من إعدادها.
الغرض من الاستمارة	لتسجيل وتخطيط الطريقة التي سوف تخفّف بها المخاطر (أثر العنف واحتماليته) للناجين والناجيات القابعين في خطر مستمر في بيئتهم المعيشية. ويتصل هذا بصفة خاصة بالناجين والناجيات من عنف الشريك الحميم.
هل خطة السلامة توجد حاجة إليها لهذه الحالة؟	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا.
هل وُضعت خطة سلامة مع الناجي أو الناجية (إن انطبق الأمر)؟	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا.
تاريخ إكمال خطة السلامة	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
حدّد وجه المخاوف المتعلقة بالسلامة (بالكلمات التي استخدمها الناجي أو الناجية)	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
الموارد	
الاقتصادية / المادية	اذكر الموارد التي أستخدمها أنا الآن الموجودة لدي، التي يمكنها مساعدتي على أن أبقى في أمان في الفئات التالية
العلاقات	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
المساعدة المجتمعية	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
أخرى	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
استعدادات السلامة	
ما هي الخطوات التي حددتها الناجية باعتبارها خيارات لتقليل مخاطر إيقاع المزيد من الضرر بها إلى الحد الأدنى لنفسها (ولأطفالها) قبل حدوث العنف (استعدادات السلامة)؟	<p>قد تشمل الأمثلة: الناجية سوف تتفق على رمز أو إشارة مع الأصدقاء أو الجيران أو الأسرة، وإذا احتاجت المساعدة فسوف تتواصل باستخدام ذلك الرمز، على سبيل المثال، إذا كانت لا تستطيع التحدث أمام الجاني - الناجية سوف تجمع بعض الأشياء الأساسية والوثائق المهمة، وتترك هذه الأشياء في مكان حيث تستطيع الوصول إليها إن اضطرت أن تترك بيتها (اذكر تلك الأشياء) - الناجية سوف تعلم أطفالها أنه عندما يبدأ العنف يجب عليهم الذهاب إلى مكان محدد - الناجية سوف تأتي بكلمة رمزية أو إشارة لاستخدامها مع أطفالها حتى يتسنى لها أن تخبرهم بشكل آمن عندما يجب عليهم أن يغادروا. يُرجى الرجوع إلى أداة إعداد خطط السلامة للحصول على القائمة الكاملة للأسئلة التوجيهية لمناقشتها مع الناجي أو الناجية.</p>

استراتيجيات السلامة

اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	<p>ما هي الإجراءات التي حددتها الناجية باعتبارها خيارات لتخفيف المخاطر عند حدوث العنف (استراتيجيات السلامة)؟</p> <p>قد تشمل الأمثلة: الناجية يمكنها تمييز بعض الأنماط في عنف المعتدي قد تخبرها عندما يكون على وشك أن يصبح عنيفاً (مثلاً، أوقات معينة من اليوم أو الأسبوع، عندما يكون وسط أصدقاء معينين، عندما يكون يتعاطى المخدرات أو الكحوليات، إلخ): الناجية يمكنها تحديد نمط العنف أو الوقت الذي يبدأ فيه العنف - إذا اضطرت الناجية أن تترك بيتها لأيام قليلة أو أكثر، فهي تعرف إلى أين تذهب - الناجية سوف تستفسر من الأصدقاء، الأسرة، إلخ لتعرف إذا كانوا سيسمحون لها بالإقامة معهم إذا احتاجت أن تغادر - الناجية سوف تستفسر من هؤلاء الناس لتعرف إذا كانوا سيقرضونها المال أو الطعام عند حدوث حالة طوارئ. يُرجى الرجوع إلى أداة إعداد خطط السلامة للحصول على القائمة الكاملة للأسئلة التوجيهية لمناقشتها مع الناجية.</p>
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	<p>خطوات ما بعد المغادرة</p> <p>ما هي الخطوات التي حددتها الناجية باعتبارها خيارات لتقليل المخاطر إلى الحد الأدنى بعد ترك بيتها/ مجتمعها المحلي إن اختارت أن تفعل ذلك؟</p> <p>قد تشمل الأمثلة: الناجية تعرف كيف تتعامل من الناجية العاطفية إن لامها الناس على المغادرة - الناجية تعرف إلى من تتحدث للحصول على الدعم - الناجية تُدرك ما سببه لها الوضع من صدمة وضغط - الناجية تعرف ماذا تفعل لتجعل نفسها تشعر بأنها أقوى.</p>
<input type="checkbox"/> أقل من 15 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 16 إلى 30 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 31 دقيقة إلى ساعة واحدة. <input type="checkbox"/> من ساعة واحدة إلى ساعتين. <input type="checkbox"/> أكثر من ساعتين.	<p>كم من الوقت استغرق منك لوضع خطة السلامة مع الناجي أو الناجية لهذه الحالة؟</p>

5.أ. المتابعة

الخطوة الرابعة والخامسة: تنفيذ خطة عمل الحالة والمتابعة	خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي
كلما أُجريت متابعة في أي مرحلة أثناء عملية إدارة الحالة عند فتح الحالة وحتى إغلاق الحالة، ولا بد أن يكون تواتر المتابعات مرتبطاً باحتياجات الناجي أو الناجية ومستوى المخاطر.	متى يكون إكمالها
المرشد الاجتماعي المكلف بالحالة.	مَن يجب عليه إكمالها
لتسجيل معلومات حول المتابعة بغرض تأكيد أن إجراءات معيّنة قد اتُّخذت وأن الخدمات تقدّم (أو لتحديد وتناول العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات) ولرصد وضع الناجي أو الناجية، تُستخدم هذه الاستمارة أيضاً في تتبّع التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف الموضوعّة في خطة العمل الأولى.	الغرض من الاستمارة
المتابعة	
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	تاريخ جلسة المتابعة
<input type="checkbox"/> خدمة دار الاجتماعات. <input type="checkbox"/> خدمة صحية/ طبية. <input type="checkbox"/> خدمة نفسية اجتماعية. <input type="checkbox"/> خدمة الشرطة/ أخرى. <input type="checkbox"/> خدمة المساعدة القانونية. <input type="checkbox"/> خدمة سبل العيش. <input type="checkbox"/> خدمة حماية الطفل. <input type="checkbox"/> خدمة تعليمية. <input type="checkbox"/> خدمة المواد غير الغذائية/ الملابس/ الأحذية. <input type="checkbox"/> خدمة المياه/ الصرف الصحي. <input type="checkbox"/> خدمة التسجيل. <input type="checkbox"/> خدمة غذائية. <input type="checkbox"/> خدمة أخرى.	نوع الخدمة المقدمة عن طريقي/ عن طريق منظمتي
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	التعليقات
ما الذي أخبرك به الناجي أو الناجية؟ ما هي الاحتياجات الإضافية لديها؟ ما هي التحديات التي واجهتك في جلسة المتابعة (عدم حضور الناجين والناجيات مثلاً)؟	
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا.	هل توجد حاجة إلى المزيد من زيارات المتابعة؟
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	إن كانت الإجابة نعم، متى توصي بإجراء الزيارة التالية؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا.	هل أخبرك الناجي أو الناجية عن أي احتياجات أو مخاوف جديدة أثناء لقاء المتابعة؟
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	إن كانت الإجابة نعم، من فضلك صف الاحتياجات وراجع قسم خطة عمل الحالة على هذا الأساس.
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> غير منطبق أو الاحتياجات غير مُلباة.	إذا كانت الاحتياجات مُلباة، هل توصي بإغلاق الحالة؟ إن كانت الإجابة لا، الرجاء تحديث قسم خطة عمل الحالة على هذا الأساس لتناول الاحتياجات أو الاحتياجات.

<input type="checkbox"/> أقل من 15 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 16 إلى 30 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 31 دقيقة إلى ساعة واحدة. <input type="checkbox"/> من ساعة واحدة إلى ساعتين. <input type="checkbox"/> أكثر من ساعتين.	كم من الوقت استغرق منك لإكمال المتابعة لهذه الحالة؟
التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف	
<input type="checkbox"/> لا ينطبق. <input type="checkbox"/> قيد الإنجاز. <input type="checkbox"/> مستوفى. اشرح التقدم المحرز تجاه تحقيق أهداف السلامة: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	التقدم المحرز تجاه تحقيق أهداف السلامة
<input type="checkbox"/> لا ينطبق. <input type="checkbox"/> قيد الإنجاز. <input type="checkbox"/> مستوفى. اشرح التقدم المحرز تجاه تحقيق أهداف الرعاية الصحية: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	التقدم المحرز تجاه تحقيق أهداف الرعاية الصحية
<input type="checkbox"/> لا ينطبق. <input type="checkbox"/> قيد الإنجاز. <input type="checkbox"/> مستوفى. اشرح التقدم المحرز تجاه تحقيق أهداف الدعم النفسي الاجتماعي: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	التقدم المحرز تجاه تحقيق أهداف الدعم النفسي الاجتماعي
التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف المتعلقة بالقانون/ العدالة: <input type="checkbox"/> لا ينطبق. <input type="checkbox"/> قيد الإنجاز. <input type="checkbox"/> مستوفى. اشرح التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف المتعلقة بالقانون/ العدالة: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف المتعلقة بالقانون/ العدالة
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	أهداف أخرى (اذكرها هنا)
<input type="checkbox"/> لا ينطبق. <input type="checkbox"/> قيد الإنجاز. <input type="checkbox"/> مستوفى. اشرح التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف الأخرى: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	التقدم المحرز تجاه تحقيق الأهداف الأخرى

6.أ. إغلاق الحالة

خطوة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي	الخطوة السادسة: إغلاق الحالة
متى يكون إكمالها	عند استيفاء معايير إغلاق الحالة، وبالمناقشة مع الناجي أو الناجية (عند الإمكان).
مَن يجب عليه إكمالها	المرشد الاجتماعي المكلف بموافقة المشرف.
الغرض من الاستمارة	لتسجيل معلومات حول إغلاق الحالة.
تاريخ إغلاق الحالة	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
وضع الحالة	<input type="checkbox"/> مفتوحة. <input type="checkbox"/> مغلقة. <input type="checkbox"/> محوالة. <input type="checkbox"/> مكررة.
تقييم الإغلاق	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
القائمة المرجعية للإغلاق	
سبب إغلاق الحالة	<input type="checkbox"/> احتياجات الناجي أو الناجية قد لُبِّت إلى الحد المُمكن. <input type="checkbox"/> لم يكن هناك اتصال بالناجي أو الناجية لفترة معيّنة (أكثر من 30 يوماً مثلاً). <input type="checkbox"/> الناجي أو الناجية تطلب إغلاق الحالة. <input type="checkbox"/> الناجي أو الناجية تركت المنطقة أو لم تعد تعيش هناك. <input type="checkbox"/> الحالة جُؤِلت إلى منظمة أخرى. <input type="checkbox"/> الحالة أُغْلِقَتْ بسبب قيود تمويلية لدى مقدّم الخدمة.
اشرح	اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
خطة السلامة الخاصة بالناجي أو الناجية قد روجعت وتسير بالشكل الصحيح	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. اشرح (خطة السلامة): اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
احتياجات الناجي أو الناجية قد لُبِّت على النحو الموضح في خطة عمل الحالة	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. اشرح (على نحو كامل ومُرضٍ): اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
العميل الناجي أو العميلة الناجية والمرشد الاجتماعي متفقان على أنه لا توجد حاجة إلى المزيد من الدعم	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. اشرح (لا حاجة إلى المزيد من الدعم): اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
الناجية قد أُخبرت أنها يمكنها الحصول على الخدمات من جديد في أي وقت	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. اشرح (الحصول على الخدمات من جديد): اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
المشرف على الحالة قد راجع إغلاق الحالة/ خطة الخروج	<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. اشرح (مراجعة الحالة): اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.
كم من الوقت استغرق منك لإكمال إغلاق الحالة لهذه الحالة؟	<input type="checkbox"/> أقل من 15 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 16 إلى 30 دقيقة. <input type="checkbox"/> من 31 دقيقة إلى ساعة واحدة. <input type="checkbox"/> من ساعة واحدة إلى ساعتين. <input type="checkbox"/> أكثر من ساعتين.

6.ب. استمارة تعقيبات العميل

خطوة إدارة الحالات	الخطوة السادسة: إغلاق الحالة
متى يكون إكمالها	هذه الاستمارة يجب إكمالها في نهاية عملية إدارة الحالة، أو بعد ستة أشهر (أيهما كان المدة الأقصر).
مَن يجب عليه إكمالها	المشرف على المرشد الاجتماعي أو مرشد اجتماعي آخر غير الذي أدار الحالة أثناء مقابلة مع الناجي أو الناجية.
الغرض من الاستمارة	لتسجيل تعقيبات حول مستوى الرضا بخصوص جودة الخدمات المقدّمة ولتحديد الجوانب المطلوب تحسينها.

<p>تعقيبات العميل</p> <p>تتيح استقصاءات تعقيبات العميل فرصة للعملاء لإعطاء تعقيبات حول الخدمات التي تلقونها ومعلومات أساسية لمساعدة منظمتك على تحديد ما الذي يعمل جيداً، والتحديات المحتملة، وما الذي يحتاج إلى تحسين من حيث تقديم الخدمات.</p> <p>استقصاء تعقيبات العميل يُمكن إعطاؤه عند إغلاق الحالة، عندما:</p> <ul style="list-style-type: none"> تكون احتياجات الناجي أو الناجية قد بُيِّت على النحو الموضح في خطة عمل الحالة. تكون احتياجات الناجي أو الناجية قد بُيِّت إلى الحد المُمكن. يطلب الناجي أو الناجية إغلاق الحالة. <p>إكمال استقصاء تعقيبات العميل يجب أن يكون طوعياً وفيه تُخفى هوية العميل. إنه وسيلة للحصول على تعقيبات حول الخدمات لتحسين إعداد البرامج. في السياقات حيث قد لا يُطلب الناجون والناجيات الخدمات إلا مرة واحدة، لمنظمتك أن تقرّر استخدام استمارة تعقيبات العميل في نهاية الجلسة الأولى، إذا كان فعل ذلك قابلاً للتحقيق عملياً.</p> <p>في السياقات التي يتلقى فيها الناجون والناجيات الخدمات لفترات زمنية أطول، يمكنك كذلك النظر في استخدام استقصاءات تعقيبات العميل على نحو أكثر تواتراً (مثلاً، بصفة شهرية أو فصلية).</p> <p>ويجب أن تكون عملية استخدامها مع الناجي أو الناجية على النحو التالي:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. اشرح للشخص أن الغرض هو أن تستطيع أنت ومنظمتك تحسين خدماتكم، وأن تعقيباته أو تعقيباتها لها قيمتها لديكم. 2. أخبر الشخص أن هذه المعلومات سوف تبقى مخفية المصدر وأنها لن تؤثر على الخدمات التي يتلقاها أو يتلقاها حالياً أو التي قد تحتاج إليها في المستقبل. وفي النهاية، يكون الخيار له أو لها بشأن ما إذا كان أو كانت ستُكمل الاستقصاء. 3. يجب أن يكون مرشد اجتماعي مختلف أو المشرف أو فرد آخر من طاقم العمل لديه صلة بالموضوع هو الذي يعطي الاستقصاء للشخص ويأخذه منه أو منها في النهاية. للعملاء الذين يستطيعون القراءة والكتابة، يُمكن عمل ذلك بشكل مستقل من خلال استمارة ورقية أو استمارة إلكترونية (على جهاز محمول باليد) لا يحتاج فيها الشخص أن يعطي اسمه، أو اسمها، ولكن اسم المرشد الاجتماعي الذي عمل معه فحسب. 	<p>التاريخ الذي أعطى فيه الناجي أو الناجية التعقيبات</p> <p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>
<p>الاستبيان أداره:</p> <p>تعليمات لطاقم العمل:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. حدّد مَنْ في فريقك سوف يدير استخدام استمارة التعقيبات. حدّد ما إذا كانت سوف تُكمل بالكتابة (إعطاء الشخص الاستبيان لإكماله بنفسه أو بنفسها) أو ما إذا كان أحد أفراد طاقم العمل سوف يوجّه الأسئلة ويدوّن إجابات الشخص. 2. أخبر الشخص أنك سوف توجّه إليه أو إليها بعض الأسئلة ولكنك لن تكتب اسمه أو اسمها على الاستمارة وأن المقابلة سوف تظل الهوية فيها مخفية. 3. اشرح الغرض. قُل: «هذا الاستبيان طوعي وسري. الغرض منه هو جمع معلومات عن الخدمات التي قد قدّمت لك والمساعدة في عمل تحسينات في جودة الرعاية التي يتلقاها الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في هذا المجتمع المحلي». 4. ذكّر الشخص بأنك لن توجّه إليه أو إليها أي أسئلة عن حالته أو حالتها الفعلية لكنك فقط مهتم بالخدمات التي تلقاها أو تلقتها على مدار عملية إدارة الحالة. 5. احصل على الموافقة للمضي قدماً أو إذا رفض الشخص، أخبر الشخص أنه لا بأس وأنه إذا غيّر رأيه أو غيّرت رأيها يمكنه أو يمكنها الاتصال بك. 	<p>اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.</p>
<p>إذا كان العميل قاصراً ومقدّم الرعاية هو الذي يعطي الإجابات من أجل استمارة التعقيبات، ما هي الفئة العمرية للطفل الناجي أو الطفلة الناجية؟</p>	<p><input type="checkbox"/> من صفر إلى 5 سنوات.</p> <p><input type="checkbox"/> من 6 إلى 12 سنة.</p> <p><input type="checkbox"/> من 13 إلى 17 سنة.</p>


<input type="checkbox"/> الأسرة أو صديق. <input type="checkbox"/> إحالة من منظمة أخرى. <input type="checkbox"/> جار أو أحد أفراد المجتمع المحلي. <input type="checkbox"/> مناقشة مجتمعية. <input type="checkbox"/> كتيب أو نشرة إعلامية رأيها أو تلقيتها. <input type="checkbox"/> أخرى (حدّد): اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	كيف عُلِّمت بالخدمة أو الخدمات الموجودة لدينا؟
تقديم الخدمات المتمركز على الناجين والناجيات	
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل كانت الخدمات متاحة في الأوقات التي تمكنت فيها من الحضور؟
<input type="checkbox"/> شعرت بالارتياح التام. <input type="checkbox"/> شعرت بالارتياح نوعاً ما. <input type="checkbox"/> لم أشعر بالارتياح على الإطلاق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	إلى أي مدى شعرت بالارتياح مع المرشد الاجتماعي؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل رأيت نفس الشخص في كل من الزيارات؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل شعرت أنك تلقيت جميع ما احتجت إليه من معلومات عن خياراتك المتعلقة بالخدمات والإحالات؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل اتخذت قرارات بشأن ما أردت حدوثه في حالتك (من حيث الخطوات التالية)؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل تمت إحالتك إلى مكان آخر إذا تعذّر تقديم خدمة ما؟
السرية	
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل تمكنت من الوصول إلى الخدمات دون أن يراك أفراد المجتمع المحلي الآخرون؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل احترمت طاقم العمل السرية في أمورك؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل تقابلت مع مرشدك الاجتماعي أو غيره من أفراد طاقم العمل في موقع خاص؟

<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل جرت المحادثة بينكما في مكان حيث لا يُمْكِن لأحد استراق السمع؟
المرشد الاجتماعي	
<input type="checkbox"/> كان ودوداً بكل معنى الكلمة. <input type="checkbox"/> كان ودوداً نوعاً ما. <input type="checkbox"/> لم يكن ودوداً على الإطلاق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	إلى أي مدى كان مرشدك الاجتماعي ودوداً؟
<input type="checkbox"/> كانوا يُصدِّرون الأحكام بكل معنى الكلمة. <input type="checkbox"/> كانوا يُصدِّرون الأحكام نوعاً ما. <input type="checkbox"/> لم يُصدِّروا الأحكام على الإطلاق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	إلى أي مدى كان أفراد طاقم العمل يُصدِّرون الأحكام تجاهك؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل تلقيت جميع ما احتجت إليه من معلومات من المرشد الاجتماعي؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل استخدم المرشد الاجتماعي لغة استطعت فهمها؟
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. <input type="checkbox"/> لا ينطبق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل أعطاك المرشد الاجتماعي الوقت الكافي للتحدث إليه عن أفكارك ومشكلاتك؟
<input type="checkbox"/> ساعدني بكل معنى الكلمة. <input type="checkbox"/> ساعدني نوعاً ما. <input type="checkbox"/> لم يساعدني على الإطلاق. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	إلى أي مدى شعرت بأن المرشد الاجتماعي ساعدك في مشكلتك؟
رفاه العميل	
<input type="checkbox"/> نعم. <input type="checkbox"/> لا. يُرجى الشرح: اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	هل توصي، أو توصين، بمجيء صديق تعرّض، أو صديقة تعرضت، للعنف المبني على النوع الاجتماعي إلى هنا لتلقي المساعدة؟
اضغط أو انقر هنا لإدخال النص.	إن وُجدت، ما هي التحسينات الأخرى التي تود، أو تودين، اقتراحها؟


المرفق ب:






وسائل الإيضاح البصرية لمقياسي نتائج إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي


تم التكيف للاجئين السوريين




Visuals for Psychosocial Functionality Scale







				
Not difficult at all	A little bit difficult	Moderate amount	Very difficult	Unable to carry this out



Visuals for Felt Stigma Scale



			
Not at all	A little bit	A moderate amount	A lot

Visuals for Psychosocial Functionality Scale



**Not difficult at
all**



**A little bit
difficult**



**Moderate
amount**



Very difficult



**Unable to carry
this out**

Visuals for Felt Stigma Scale



**Not difficult at
all**



**A little bit
difficult**



**Moderate
amount**



Very difficult

Visuals for Psychosocial Functionality Scale



**Hakuna shida
ao magumu**
Aucune difficulté



**Shida ao
magumu
kidogo sana**
Un peu de
difficulté



**Shida ao magumu
kwa kadiri**
Un niveau moyen de
difficulté.



**Shida ao magumu
zaidi**
Beaucoup de
difficulté



**Shida ao magumu
sana hata hawezi
kuifanya**
Tellement de difficulté
qu'elle ne peut pas le
faire

Visuals for Felt Stigma Scale



Hata kamwe
pas du tout



Kidogo
un peu



Kiasi ya kadiri
un niveau moyen



Mingi
beaucoup

المرفق ج: مؤشرات الأداء الأساسية الجداول

كيفية قراءة جداول مؤشرات الأداء الأساسية	
التعريف	هذا هو تعريف مؤشر الأداء الأساسي. إنه هو الشيء الذي يجري قياسه.
الغاية/ الغرض	هذا يصف مؤشر الأداء الأساسي بمزيد من التفصيل ويشتمل على لماذا مؤشر الأداء الأساسي يجري قياسه.
كيفية قياسه	هذه الخانة تفصّل كيفية قياس مؤشر الأداء الأساسي. إنها تشتمل على قائمة نقطية بالخانات التي تتوافق مع هذا المؤشر في تطبيق GBVIMS+. <ul style="list-style-type: none"> ● الخانة 1 ● الخانة 2 ● الخانة 3 ● الخانة 4
مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+	هذا الجزء يُدرج الرمز الخاص بالمصادر المُستخدمة في قياس مؤشر الأداء الأساسي. وبين القوسين، يُدرج اسم الاستمارة التي تحمل المصادر. مثال: [استمارة إغلاق الحالة].
القيود	هذا الجزء يُدرج القيود الخاصة بالبيانات التي يُنتجها مؤشر الأداء الأساسي. القيود هي تحديد لما لا يقدر النظام على فهمه أو إنتاجه.
الافتراضات	هذا الجزء يحدّد الافتراضات التي يصنعها النظام لإنتاج بيانات مؤشرات الأداء الأساسية. الافتراضات يُعتقد أنها حقيقية.
من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟	هذا يحدّد أنواع الوظائف التي سوف تستخدم هذه البيانات التي يُمكن الاستناد إليها في اتخاذ الإجراءات.
مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟	أولاً، هذا الجزء سوف يُدرج ما الذي قد يُحتمل أن تعنيه الحواصل المنخفضة، إلخ: <ul style="list-style-type: none"> ● التفسير المحتمل 1 ● التفسير المحتمل 2 ● التفسير المحتمل 3 ● إلخ. <p>بعد ذلك، سوف يُدرج هذا الجزء الأسباب المحتملة التي قد تجعل الحاصل، إلخ، مرتفعاً:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● التفسير المحتمل 1 ● التفسير المحتمل 2 ● التفسير المحتمل 3 ● إلخ. <p>* «مرتفع» أو «منخفض» ليس رقماً محدّداً أو معيّناً عالمياً. سوف يعتمد هذا على المكان ومعلومات سياقية أخرى. وقد يكون مفيداً بشكل خاص أن تُقارن الأرقام أو النسب المئوية من الشهر أو الفصل أو العام السابق، أو فترة زمنية سابقة أخرى، لرؤية تغيير أكثر ملاءمة للسياق مع مرور الوقت.</p>
طرق لاستخدامه	هذا الجزء يوضّح كيف يُمكن استخدام مؤشر الأداء الأساسي للتحسين والتأثير في إعداد البرامج وفي الخدمات.
اللغة المُقترحة للمؤشر	هذا الجزء يشتمل على اللغة المُقترحة للمؤشر الذي قد يُستخدم في مقترحات الجهات المانحة أو تقارير التعلم. في بعض الأحيان سوف يتماشى ذلك مع مؤشر الأداء الأساسي، وفي حالات أخرى، ستكون الكلمات المُستخدمة بها اختلاف طفيف. وهذا يحتوي بعضه على عبارات بين قوسين يُمكن تعديلها حسب الطلب. على سبيل المثال، [الإطار الزمني] يُمكن تغييرها إلى «أثناء دورة المشروع» أو «في الشهر الواحد».

<p>التعريف</p> <p>هذا المؤشر يحصي عدد الحالات الجديدة التي تُفَتَّح في كل من الشهور في المكان الواحد. مكان الإبلاغ يُفهم على أنه المكان حيث تقدّم المنظمة المُستخدِمة الخدمات وحيث أبلغ مقدّم الخدمات بالحالة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: إحصاء عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الجديدة التي تُفَتَّح في كل شهر في المكان الواحد.</p> <p>الغاية الثانوية: وجود فهم أفضل لعدد الحالات القائمة لدى المرشدين الاجتماعيين وعدد الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يطلبون الخدمات في ذلك المكان.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>هذا يحصي عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلّغ عنها في الشهر الواحد في مكان الإبلاغ الواحد. مكان الإبلاغ يعرّف بأنه المستوى الجغرافي الثاني (لكل موقع على مستوى تكوين النظام). ملحوظة: تأكد من إضافة الموقع لدى كل مُستخدم مسجّل في النظام.</p>	
<p>مصدر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p> <p>الحالة الجديدة: الموقع (المكان) يحدّد على أساس موقع مالك -أو مالكة- السجل حسب موقع الملف الشخصي لهذا المُستخدِم.</p>	
<p>الإطار الزمني</p> <p>كل شهر.</p>	
<p>القيود</p> <p>هذا لا يُضمّر سوى الحالات المفتوحة التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+، والتي بُدئت حالة لها.</p>	
<p>الافتراضات</p> <p>مكان الإبلاغ هو «المقاطعة» (أو الموقع المحدّد للمكان) التي تقع فيها المنظمة، والذي يوجد في خانة البيانات owned_by_location (أي مملوك حسب الموقع).</p>	
<p>من يَستخدِم هذه المعلومات وكيف؟</p> <p>هذه المعلومات يُمكن أن يستخدمها المرشد الاجتماعي أو المشرف أو مدير البرنامج لتحديد الحالات المفتوحة لديهم في ذلك الشهر.</p>	
<p>ارتفاع عدد الحالات قد يشير إلى عدة أشياء:</p> <ul style="list-style-type: none"> • زيادة في إمكانية الوصول إلى الخدمات. • انخفاض في العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات. • زيادة الثقة بإعداد البرامج أو مقدمي الخدمات. • تحسّن جودة الخدمات. • زيادة الوعي بالخدمات. • زيادة الوعي بالعنف الذي يُمكن الإبلاغ عنه. • مواقع خدمات جديدة. • تصاعد في العنف* (إذا اجتمع مع عوامل أخرى). • تحسّن جودة الخدمات. • زيادة عدد أفراد طاقم العمل (قدرة أعلى على التلقي). • تحسّن الإحالات/ مسار الإحالة (داخلياً أو خارجياً). • وصول فئة مُستهدّفة. • وقوع حادثّة كبيرة معيّنة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>

<p>انخفاض عدد الحالات قد يشير إلى عدة أشياء:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● انخفاض في إمكانية الوصول إلى الخدمات. ● زيادة في العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات. ● انخفاض الثقة بإعداد البرامج أو مقدمي الخدمات. ● انخفاض في جودة الخدمات. ● قلة الوعي بالخدمات. ● قلة الوعي بالعنف الذي يُمكّن الإبلاغ عنه. ● مواقع خدمات مغلقة. ● انخفاض في جودة الخدمات. ● انخفاض عدد أفراد طاقم العمل. ● انخفاض في الإحالات/ مسار الإحالة (داخلياً أو خارجياً). ● الفئة المُستهدفة في طريقها إلى مكان آخر/ بدأت تترك المنطقة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>عدد الحالات القائمة، وإعداد التقارير بشأن الاتجاهات.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>عدد الحالات التي فُتحت [أثناء الإطار الزمني]. مثال: عدد الحالات التي فُتحت أثناء دورة المشروع.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

عدد الحوادث المسجلة

<p>التعريف</p> <p>هذا المؤشر يحصي عدد حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلّغ عنها الجديدة التي تُفَتَّح في كل شهر في المكان الواحد. مكان الإبلاغ يُفهم على أنه المكان حيث تقدّم المنظمة المُستخدمة الخدمات وحيث أبلغ مقدّم الخدمات بالحادثة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>إحصاء عدد الحوادث الجديدة التي تُفَتَّح في كل شهر في المكان الواحد.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>الحوادث هي أعمال عنف فردية. الحالة (ملف الحالة الرقمي) يجب أن تكون بها على الأقل حادثة واحدة مرتبطة بها ولكن قد يكون بها العديد إذا بلغ الناجي أو الناجية عن العديد من أعمال العنف المنفردة. هذا يحصي عدد الحوادث المبلّغ عنها في الشهر الواحد في مكان الإبلاغ الواحد. مكان الإبلاغ يعرّف بأنه الموقع على مستوى «المقاطعة» (أو المكان المحدد). ملحوظة: تأكد من إضافة الموقع لدى كل مُستخدم مسجّل في النظام.</p>	
<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p> <p>الحادثة الجديدة، الموقع (المكان) يحدّد على أساس موقع مالك -أو مالكة- السجل حسب موقع الملف الشخصي لهذا المُستخدم.</p>	
<p>كل شهر.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>هذا لا يُضمّ سوى الحوادث التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+، والتي بُدّثت لها حادثة جديدة.</p>	<p>القيود</p>
<p>مكان الإبلاغ هو «المقاطعة» (أو الموقع المحدد للمكان) التي تقع فيها المنظمة، والذي يوجد في owned_by_location (أي مملوك حسب الموقع).</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>هذه المعلومات يُمْكِن أن يستخدمها المرشد الاجتماعي أو المشرف أو المنسق لتحديد عدد الحوادث المبلّغ عنها في ذلك الشهر.</p>	<p>من يَستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>ارتفاع عدد الحوادث المبلّغ عنها قد يشير إلى عدة أشياء:</p> <ul style="list-style-type: none"> • زيادة في إمكانية الوصول إلى الخدمات. • انخفاض في العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات. • زيادة الثقة بإعداد البرامج أو مقدمي الخدمات. • زيادة الوعي بالخدمات. • زيادة الوعي بالعنف الذي يُمْكِن الإبلاغ عنه. • مواقع خدمات جديدة. • تحسّن جودة الخدمات. • تصاعد في العنف* (إذا اجتمع مع عوامل أخرى). • زيادة عدد أفراد طاقم العمل (قدرة أعلى على التلقّي). • تحسّن الإحالات/ مسارات الإحالة (الداخلية أو الخارجية). • وصول فئة مُستهدّفة. • وقوع حادثة كبيرة معيّنة. 	<p>مفاتيح الحلول السباقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>

<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>	<p>انخفاض عدد الحوادث المبلّغ عنها قد يشير إلى عدة أشياء:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● انخفاض في إمكانية الوصول إلى الخدمات. ● زيادة في العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات. ● انخفاض الثقة بإعداد البرامج أو مقدمي الخدمات. ● قلة الوعي بالخدمات. ● قلة الوعي بالعنف الذي يُمكن الإبلاغ عنه. ● مواقع خدمات مغلقة. ● انخفاض في جودة الخدمات. ● انخفاض في العنف. ● انخفاض عدد أفراد طاقم العمل. ● انخفاض في الإحالات/ مسار الإحالة (داخلياً أو خارجياً). ● الفئة المُستهدّفة في طريقها إلى مكان آخر/ بدأت تترك المنطقة. ● سوء إدخال البيانات.
<p>طرق لاستخدامه</p>	<p>تحديد الاتجاهات في العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلّغ عنه.</p>
<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>	<p>عدد حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي الجديدة التي قُتِحت [أثناء الإطار الزمني]. مثال: عدد حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي الجديدة التي قُتِحت أثناء دورة المشروع.</p>

<p>التعريف</p> <p>هذا المؤشر يحصي ويصنف عدد الأيام التي قد انقضت بين وقت تعرّض الناجي أو الناجية للعنف المبني على النوع الاجتماعي ووقت إبلاغ الناجي أو الناجية للمرة الأولى أحد مقدمي الخدمات بما حدث. فهو يُحسب على أساس وقت وقوع الحادثة في مقابل وقت الإبلاغ عنها للمرة الأولى. تصنف البيانات على أساس فترات زمنية مختلفة (من صفر إلى 3 أيام - من 4 إلى 5 أيام - من 6 إلى 14 يوماً - من 15 إلى 30 يوماً - أكثر من شهر واحد - أكثر من 3 أشهر).</p>	
<p>الغاية / الغرض</p> <p>لتحديد عدد الأيام التي قد انقضت بين وقت تعرّض الناجي أو الناجية للعنف المبني على النوع الاجتماعي ووقت إبلاغ الناجي أو الناجية للمرة الأولى أحد مقدمي الخدمات بما حدث.</p> <p>الغاية الثانوية:</p> <p>هذا يساعد على تعيين وتحديد التأخرات في الوصول إلى الخدمات.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>هذا يحسب الفرق بالأيام بين تاريخ البلاغ وتاريخ الحادثة. ويوضع العدد المحسوب بعد ذلك في إحدى الفئات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • من صفر إلى 3 أيام. • من 4 إلى 5 أيام. • من 6 إلى 14 يوماً. • من 15 إلى 30 يوماً. • من شهر واحد إلى 3 أشهر. • أكثر من 3 أشهر. 	
<p>تاريخ البلاغ مطروحاً منه تاريخ الحادثة [استمارة حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً، ويمكن أيضاً التصنيفية بحثاً عن الحالات التي فُتحت أثناء فترة زمنية معيّنة (الشهر الماضي - 3 أشهر - 6 أشهر - سنة واحدة).</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لا يضم هذا سوى الحالات التي قد أُدخلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>الناجي أو الناجية تستطيع الوصول إلى التاريخ الذي وقعت فيه الحادثة بالضبط أو على أقرب تقدير. والتواريخ تُدخّل إلى تطبيق GBVIMS+ بدقة أو حسب تقدير الناجي أو الناجية.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المُرشدون الاجتماعيون والمُشفرون والمنسقون يمكنهم استخدام هذه المعلومات للدعوة على نحو أفضل إلى زيادة سبل الوصول إلى الخدمات/ تقليل العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>التأخر في الوصول إلى الخدمات لمدة تتجاوز 72 ساعة قد يكون له أثر سلبي على قدرة الناجي أو الناجية على الحصول على خدمات صحية/ طبية حاسمة منقذة للحياة عقب الاغتصاب أو الاعتداء الجنسي.</p> <p>الاتجاهات في الخدمات التي يكون الوصول إليها خلال مدة من صفر إلى 3 أيام أو من 4 إلى 5 أيام قد تُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وصول سريع إلى الخدمات. • قوة في سلوك طلب المساعدة. • وعي بالخدمات والعنف. • موقع خدمات سهل الوصول إليه. • ثقة بمقدمي الخدمات. • مسار إحالة يعمل جيداً. • حاجة ملحة إلى الخدمات. • وصم اجتماعي أقل/ دعم مجتمعي مرتفع. • سبيل آمن للوصول إلى الخدمات. • وثوق بمقدمي الخدمات في الحفاظ على السرية. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>

<p>الاتجاهات في الخدمات التي يكون الوصول إليها خلال مدة من ستة أيام إلى أكثر من شهر (كلما طال الوقت كانت هذه الافتراضات أدق) قد تُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عوائق في الوصول إلى الخدمات. • إجهاد عن الإبلاغ. • قلة الوعي بالخدمات والعنف. • إعطاء الأولوية لتقديم الرعاية/ رعاية الأسرة المعيشية على حساب الرعاية الذاتية/ الحصول على الخدمات. • عدم ثقة محتمل بمقدمي الخدمات أو الخدمات. • وصم اجتماعي مرتفع/ دعم مجتمعي منخفض. • الفئة المُستهدفة في طريقها إلى مكان آخر/ نزوح نشط. • السلامة في الوصول إلى الخدمات موضع شك. • خوف من عواقب الإبلاغ الإلزامي. • الوصمة. • الخدمات يصعب الوصول إليها بسبب المسافة، التكلفة، عدم وجود رعاية للأطفال، إلخ. • شكوك حول سمعة مقدّم الخدمات (الحفاظ على السرية مثلاً). • عدم وجود «تصريح» (للمراهقات مثلاً) للوصول/ السفر إلى الخدمات. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>إعداد التقارير بشأن الاتجاهات، والدعوة إلى تحسين سبل الوصول إلى الخدمات.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يتلقون إدارة الحالات خلال [الإطار الزمني] من وقوع الحادثة.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

تأخر الوصول إلى الخدمات المتخصصة⁷⁷

<p>التعريف</p> <p>هذا المؤشر يحصي متوسط التأخر في الوصول إلى الخدمات المتخصصة المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، مثل الخدمات القانونية، النفسية الاجتماعية، الطبية، إلخ.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد عدد الأيام التي قد انقضت بين وقت إبلاغ الناجي أو الناجية للمرة الأولى أحد مقدمي الخدمات بالحادثة ووقت تلقي الناجي أو الناجية لإحدى الخدمات المتخصصة.</p> <p>الغاية الثانوية: هذا يساعد على تعيين وتحديد التأخرات في الوصول إلى الخدمات المتخصصة.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يُحسب هذا على أساس وقت تقديم التدخل الأول، وليس الوقت الذي كان فيه الإبلاغ للمرة الأولى عن الحادثة. على سبيل المثال، أبلغ الناجي أو الناجية أحد مقدمي الخدمات النفسية الاجتماعية بوقوع اغتصاب. كم من الوقت يُستغرق لتلقي الخدمات الطبية؟</p> <p>طول فترة التأخر:</p> <ul style="list-style-type: none"> • من صفر إلى 3 أيام. • من 4 إلى 5 أيام. • من 6 إلى 14 يوماً. • من 15 إلى 30 يوماً. • أكثر من شهر واحد. • أكثر من 3 أشهر. <p>تاريخ تلقي الناجي أو الناجية الخدمة المتخصصة (في الاستمارة الفرعية للمتابعة «متى قُدِّمت الخدمة») مطروحاً منه تاريخ إبلاغ الناجي أو الناجية للمرة الأولى عن حادثة العنف المبني على النوع الاجتماعي، موضوعاً في الفئات الواردة أعلاه. مؤشر الأداء الأساسي هذا لا يحصي سوى الحالات التي توجد بها حاجة إلى خدمة متخصصة.</p> <p>يُمكن تقسيم هذا المؤشر حسب نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي وحالة الزوج الخاصة بالناجي أو الناجية في وقت الحادثة (مثلاً، ما قبل الزوج، أثناء اللجوء، الإقامة).</p>	
<p>متى قُدِّمت الخدمة [استمارة المتابعة] مطروحاً منه تاريخ البلاغ [استمارة بيانات الناجي أو الناجية].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لا يَضم هذا سوى تلك الحالات التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>الناجي أو الناجية تستطيع الوصول إلى التاريخ الذي قُدِّمت فيه الخدمة المتخصصة بالضبط وتوصيل هذه المعلومة بدقة إلى المرشد الاجتماعي. والتواريخ تُدخَل بشكل صحيح إلى تطبيق GBVIMS+. والمتابعة تؤدي لتتبع الخدمة المقدمة.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المرشدون الاجتماعيون والمرشرون والمنسقون يمكنهم استخدام هذه المعلومات للدعوة على نحو أفضل إلى زيادة سبل الوصول إلى الخدمات/ تقليل العوائق التي تحول دون الوصول إلى الخدمات المتخصصة.</p>	<p>من يَستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>

⁷⁷ مؤشر الأداء الأساسي هذا ليس قائماً في الوقت الراهن ولكنه قيد الإعداد.

<p>تأخر الخدمات لمدة تتجاوز 72 ساعة قد يكون له أثر سلبي على قدرة الناجي أو الناجية على الحصول على خدمات صحية/ طبية حاسمة منقذة للحياة عقب الاغتصاب أو الاعتداء الجنسي.</p> <p>الاتجاهات في الخدمات التي يكون الوصول إليها خلال مدة من صفر إلى 3 أيام أو من 4 إلى 5 أيام قد تُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● وصول سريع إلى الخدمات. ● قوة في سلوك طلب المساعدة. ● وعي بالخدمات والعنف. ● فهم جيد لمسار الإحالة. ● ثقة بمقدمي الخدمات. ● حاجات ملحة إلى الخدمات. ● قد تدل على أولوية الإحالات. ● قد تدل على إبلاغ إلزامي قسري. ● قد تدل على أنواع من العنف تتطلب خدمات متخصصة عاجلة. ● قد تدل على إقامة الخدمات (مركز خدمات متعددة، مثلاً). <p>الاتجاهات في الخدمات التي يكون الوصول إليها خلال مدة من ستة أيام إلى أكثر من شهر (كلما طال الوقت كانت هذه الافتراضات أدق) قد تُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● عوائق في الوصول إلى الخدمات. ● إحجام عن الإبلاغ. ● قلة الوعي بالخدمات والعنف. ● عدم ثقة محتمل بمقدمي الخدمات أو الخدمات. ● إحجام عن الإفصاح الكلي. ● مسار إحالة غير واضح/ مسار إحالة عفا عليه الزمن. ● قد تدل على أولوية الإحالات. ● انخفاض في توافر الخدمات. ● ارتفاع الطلب على الخدمات. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>إعداد التقارير بشأن الاتجاهات، والدعوة إلى تحسين سبل الوصول إلى الخدمات.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي المتلقين لإدارة الحالات الذين يتلقون [الخدمة المتخصصة المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي] خلال [الإطار الزمني].</p> <p>مثال: النسبة المئوية للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي المتلقين لإدارة الحالات الذين يتلقون الدعم النفسي الاجتماعي خلال ثلاثة أيام من وقوع الحادثة.</p>	<p>اللغة المقترحة للمؤشر</p>

حالة التقييم

<p>التعريف</p> <p>يَحسب هذا المؤشر نسبة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي النشطة التي أُكملت لها استمارة تقييم. والتقييم يُعتَبَر مكتملاً عند إكمال مجموعة من الخانات في الحد الأدنى محدّدة مسبقاً داخل استمارة تقييم الناجي أو الناجية.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد النسبة المئوية لعدد الحالات القائمة التي أُكملت تقييماً.</p> <p>الغاية الثانوية: لوجود فهم أفضل لما وصل إليه الناجي أو الناجية في عملية إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يَحسب هذا النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي النشطة التي أُكملت لها استمارة تقييم. والتقييم يُعتَبَر مكتملاً عندما تكون جميع الخانات الإجبارية بها على الأقل واحد من المحارف يملأها.</p> <p>البسط هو عدد الحالات ذات التقييمات المكتملة. والمقام هو عدد الحالات المفتوحة.</p> <p>النسب المئوية للخانات المُكتملة في استمارة التقييم (باستثناء الخانات المرتبطة بالناجي أو الناجية من الأطفال التي هي غير إجبارية). الخانات المطلوب إكمالها تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أسباب طلب خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. • صِف ما حدث للناجي أو الناجية بالكلمات نفسها التي استخدمها الناجي أو الناجية. • الوضع الراهن والمخاطر الوشيكة. 	
<p>Assessment_current_situation (أي تقديم المشكلة في التقييم)، Assessment_presenting_problem (أي الوضع الراهن في التقييم)، Assessment_main_concerns (أي المخاوف الرئيسة في التقييم) [استمارة تقييم الناجي أو الناجية].</p>	<p>مَصَدَر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>تطبيق GBVIMS+ لا يستطيع التدقيق في معلومات التقييم النوعية وعمل تقييم حقيقي للجودة. يَحَث هذا القياس، بالأحرى، عن الاكتمال باعتباره مقياساً غير مباشر لحالة التقييم.</p>	<p>القيود</p>
<p>هذا المؤشر يَفترض أن هذه الخانات إذا كانت توجد محارف بداخلها فإن التقييم يكون قد اكتمل.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المُرشدون الاجتماعيون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي والمشرفون يمكنهم أن يروا إلى أي خطوة وصلت الحالات لديهم في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والمنسّقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخطوة التي اكتملت في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>مَن يَستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>انخفاض معدلات اكتمال التقييمات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم وصول الحالات إلى خطوة التقييم بعد. • التقييمات لا تجري إكمالها في النظام. • عدم إدخال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لبياناتهم في تطبيق GBVIMS+ بعد. • سوء التكنولوجيا أو استخدام تطبيق الهاتف المحمول. • ارتفاع عدد الحالات القائمة، مما يَصرف عن جمع معلومات التقييم. • تأخر في إدخال البيانات. • احتياجات التدريب/ الافتقار إلى التدريب على إدخال البيانات. • قصور في مهارات إدارة الحالات. • *المعدل المنخفض أو الانحدار في معدل اكتمال التقييمات لا بد للمشرفين من متابعته. <p>ارتفاع معدلات التقييم قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام المرشدين الاجتماعيين لتطبيق GBVIMS+ بسهولة. • إكمال المرشدين الاجتماعيين للتقييمات. • بلوغ الحالات أو تجاوزها مرحلة التقييم، ويكون استخدام تكنولوجيا الإنترنت أو الهاتف المحمول يسير على نحو جيد. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يَعنيه هذا؟</p>
<p>تتبع ما وصل إليه الناجون والناجيات في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للحالات النشطة ذات التقييم المكتمل.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

حالة التقييم لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة⁷⁸

<p>التعريف</p> <p>يَحسب هذا المؤشر نسبة الحالات (وبالتالي الناجين والناجيات) الشديدة الخطورة النشطة التي أُكملت لها استمارة تقييم. والتقييم يُعتبر مكتملاً عند إكمال مجموعة من الخانات الإجبارية داخل استمارة تقييم الناجي أو الناجية.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد النسبة المئوية لعدد الحالات (أي الناجين والناجيات) الشديدة الخطورة القائمة التي أُكملت تقييماً، والتي راجعها ووافق عليها أحد المشرفين.</p> <p>الغاية الثانوية: لوجود فهم أفضل لما وصل إليه الناجون والناجيات المعرّضون لأخطار شديدة في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>هذا يحسب نسبة الحالات الشديدة الخطورة النشطة التي أُكملت لها استمارة تقييم وراجعها/ وافق عليها المشرف على الحالات الشديدة الخطورة. ومقياس الجودة في التقييم هو ما هي النسبة المئوية للخانات الإجبارية التي مُلئت.</p> <p>النسب المئوية للخانات المُكتملة في استمارة التقييم (باستثناء الخانة المرتبطة بالناجي أو الناجية من الأطفال التي هي غير إجبارية). الخانات المطلوب إكمالها تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● الوضع العائلي للناجي أو الناجية (للبالغين). ● الوضع المعيشي الراهن للناجي أو الناجية. ● أسباب طلب خدمات إدارة الحالات. ● الوضع الراهن والمخاطر الوشيكة. 	
<p>Assessment_current_situation (أي تقديم المشكلة في التقييم)، Assessment_presenting_problem (أي الوضع الراهن في التقييم)، Assessment_main_concerns (أي المخاوف الرئيسة في التقييم) [استمارة تقييم الناجي أو الناجية]، الشديدة الخطورة.</p>	<p>مَصَدَر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>تطبيق GBVIMS+ لا يستطيع التدقيق في معلومات التقييم النوعية وعمل تقييم حقيقي للجودة. يَبْحَث هذا المؤشر، بالآخرى، عن الاكتمال باعتباره مقياساً لحالة التقييم.</p>	<p>القيود</p>
<p>هذا المؤشر يفترض أن هذه الخانات إذا كانت توجد محارف بداخلها فإن التقييم يكون قد اكتمل.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المرشدون الاجتماعيون والمشرفون يمكنهم أن يروا إلى أين وصلت الحالات الشديدة الخطورة لديهم في عملية إدارة الحالات، والمنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد المرحلة التي اكتملت في إدارة الحالات.</p>	<p>مَن يَستخدِم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>انخفاض معدلات اكتمال التقييمات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● عدم وصول الحالات الشديدة الخطورة إلى خطوة التقييم بعد. ● التقييمات لا يَجري إكمالها في النظام. ● عدم إدخال المرشدين الاجتماعيين لبياناتهم في GBVIMS+ بعد. ● سوء الإلمام بالتكنولوجيا أو استخدام تطبيق الهاتف المحمول. ● ارتفاع عدد الحالات القائمة، مما يَصْرِف عن جمع معلومات التقييم. ● تأخر في إدخال البيانات. ● احتياجات التدريب/ الافتقار إلى التدريب على إدخال البيانات. ● *انخفاض معدل اكتمال التقييمات لا بد للمشرفين من متابعته. <p>ارتفاع معدلات التقييم قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● وصول المرشدين الاجتماعيين إلى تطبيق GBVIMS+ بسهولة. ● إكمال المرشدين الاجتماعيين للتقييمات. ● بلوغ أو تجاوز الحالات الشديدة الخطورة مرحلة التقييم. ● استخدام تكنولوجيا الإنترنت أو الهاتف المحمول يسير على نحو جيد. 	<p>الاتجاهات</p>
<p>تتبع ما وصل إليه الناجون والناجيات المعرّضون لأخطار شديدة في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>

⁷⁸ مؤشر الأداء الأساسي هذا ليس قائماً في الوقت الراهن ولكنه قيد الإعداد.

خطط السلامة المكتملة للحالات

<p>التعريف</p> <p>يُحسب هذا المؤشر النسبة المئوية للحالات (أي الناجين والناجيات) النشطة التي اعتُبرت خطة السلامة ضرورية لها وأُكملت من أجلها (مثلاً، حالات عنف الشريك الحميم، مخاطر الانتحار/ القتل، حماية الطفل، التهديد المستمر). وخطة السلامة تُعتبر مكتملة حينما تُكمل مجموعة من الخانات الإجبارية داخل استمارة خطة السلامة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد الحالات التي لها خطط سلامة مكتملة.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>هذا يُحسب النسبة المئوية للحالات (أي الناجين والناجيات) النشطة التي كان هناك احتياج إلى خطة سلامة لها وكذلك أُكملت من أجلها.</p> <p>إذا كانت «نعم» عليها علامة في «هل وَصَّغْتُ خطة سلامة؟» مقسومة على إذا كانت «نعم» عليها علامة في «هل خطة السلامة توجد حاجة إليها لهذه الحالة؟».</p> <p>كي تُعتبر كاملة، لا بد من إدخال المحارف في الخانات الإجبارية المتعلقة بخطط السلامة. الخانات الإجبارية هي ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> هل خطة السلامة توجد حاجة إليها لهذه الحالة؟ هل وُضعت خطة سلامة مع الناجي أو الناجية؟ تاريخ إكمال خطة السلامة. حدّد وجه المخاوف المتعلقة بالسلامة. استعدادات السلامة. استراتيجيات السلامة. خطوات ما بعد المغادرة. <p>تُحسب النسبة المئوية بقسمة البسط على المقام:</p> <p>البسط: عدد الحالات النشطة التي كان هناك احتياج إلى خطة سلامة لها وكذلك أُكملت من أجلها.</p> <p>المقام: عدد الحالات النشطة التي كان هناك احتياج إلى خطة سلامة لها.</p>	
<p>Safety_plan_needed (أي الاحتياج إلى خطة السلامة)، Safety_plan_developed_with_survivor (أي وضع خطة السلامة مع الناجي أو الناجية)، Safety_plan_completion_date (أي تاريخ إكمال خطة السلامة)، Safety_plan_main_concern (أي وجه المخاوف الرئيس في خطة السلامة)، Safety_plan_preparedness_signal (أي الإشارة في استعدادات خطة السلامة)، Safety_plan_preparedness_gathered_things (أي جمع الأشياء في استعدادات خطة السلامة) [استمارة إعداد خطة السلامة].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>تطبيق GBVIMS+ لا يستطيع التدقيق في معلومات التقييم النوعية لعمل تقييم حقيقي للجودة أو الاحتياج. يَبْحَث هذا المؤشر، بالأحرى، عن الاكتمال باعتباره مقياساً غير مباشر لما يَجْرِي من تلبية الحاجة إلى خطة السلامة.</p>	<p>القيود</p>
<p>هذا المؤشر يَقْتَرِض أن هذه الخانات إذا كانت توجد محارف بداخلها فإن خطة السلامة تكون قد اكتملت.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المرشدون الاجتماعيون والمشفرون يمكنهم أن يروا إذا كانت خطط السلامة المطلوبة كاملة، والمنسّقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم ليقرروا إذا كانت خطط السلامة المطلوبة كاملة.</p>	<p>مَن يَستخدِم هذه المعلومات وكيف؟</p>

<p>انخفاض معدل إكمال خطط السلامة قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خطط السلامة لا يجري إكمالها في النظام. • عدم إدخال المرشدين الاجتماعيين لبياناتهم في تطبيق GBVIMS+ بعد. • عدم إكمال المرشدين الاجتماعيين لخطط السلامة. • سوء فهم / تدريب غير كافٍ لدى المرشدين الاجتماعيين بشأن قيمة خطط السلامة. • سوء فهم المرشدين الاجتماعيين لعملية إكمال خطط السلامة. • تدني الجودة في إدارة الحالات. • قلة التدريب على إعداد خطط السلامة. • قلة الثقة بالمرشد الاجتماعي. • *المعدل المنخفض أو الانحدار في معدل إكمال خطط السلامة (فيما يخص خطط السلامة المشار إلى وجود احتياج إليها) لا بد للمرشدين من متابعته. <p>ارتفاع معدل إكمال خطط السلامة قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وصول المرشدين الاجتماعيين إلى تطبيق GBVIMS+ بسهولة. • إكمال المرشدين الاجتماعيين لخطط السلامة. • فهم جيد لدى المرشدين الاجتماعيين لقيمة خطط السلامة. • قد يدل على الجودة في إدارة الحالات / الخبرة في إدارة الحالات. • فهم المرشدين الاجتماعيين لعملية إكمال خطط السلامة. • إعداد المرشدين الاجتماعيين لخطط السلامة في يُسر. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>تتبع ما وصل إليه الناجون والناجيات في عملية إدارة الحالات. إذا كانت هناك حاجة إلى تدريب إضافي لطاقم العمل على إعداد خطط السلامة.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للحالات النشطة التي لها خطة سلامة مكتملة.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

خط العمل المكتملة للحالات

<p>التعريف</p> <p>يُحسب هذا المؤشر النسبة المئوية للحالات (أي الناجين والناجيات) النشطة التي أُكملت لها استمارة خطة عمل حالة. وخطة عمل الحالة تُعتبر مكتملة حيثما تُكمل مجموعة من الخانات الإجبارية داخل استمارة خطة عمل الحالة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد النسبة المئوية لعدد الحالات القائمة التي اكتملت خطة عمل لها.</p> <p>الغاية الثانوية: لوجود فهم أفضل لما وصل إليه الناجون والناجيات في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يُحسب هذا نسبة الحالات النشطة التي أُكملت لها استمارة خطة عمل. ومقياس إكمال التقييم هو ما هي النسبة المئوية للخانات الإجبارية التي أُكملت.</p> <p>النسب المئوية للخانات المكتملة في استمارة خطة العمل. الخانات المطلوب إكمالها تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نوع الاحتياج. • كيف سيحصل الناجي أو الناجية على هذه الخدمة؟ • هل تلقيت موافقة كتابية من الناجي أو الناجية للكشف عن معلومات شخصية لأغراض الإحالات؟ (يُمكن وضع علامة على نعم أو لا، ولكن الإجابة مطلوبة) <p>تُحسب النسبة المئوية بقسمة البسط على المقام:</p> <p>البسط: عدد الحالات النشطة التي أُكملت خطة عمل لها.</p> <p>المقام: عدد الحالات النشطة.</p>	
<p>Service_type (أي نوع الخدمات)، Service_referral (أي الإحالة إلى الخدمات)، Service_referral_written_consent (أي الموافقة الكتابية للإحالة إلى الخدمات) [استمارة خطة العمل].</p>	<p>مصدر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>تطبيق GBVIMS+ لا يستطيع التدقيق في معلومات إعداد خطط العمل النوعية وعمل تقييم حقيقي للجودة. يبحث هذا المؤشر، بالأحرى، عن الاكتمال باعتباره مقياساً غير مباشر لحالة خطة العمل.</p>	<p>القيود</p>
<p>هذا المؤشر يفترض أن هذه الخانات إذا كانت توجد محارف بداخلها فإن خطة العمل تكون قد اكتملت.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المرشدون الاجتماعيون والمشفرون يمكنهم أن يروا إلى أي مرحلة وصلت الحالات في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والمنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخطوة التي اكتملت في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>

<p>انخفاض معدلات إكمال خطط العمل قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم وصول الحالات إلى مرحلة إعداد خطط العمل بعد. • خطط العمل لا يجري إكمالها في النظام. • عدم إدخال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لبياناتهم في تطبيق GBVIMS+ بعد. • سوء التكنولوجيا/ استخدام تطبيق الهاتف المحمول. • تأخر في إدخال البيانات. • مرشد اجتماعي تنقصه الخبرة. • عدم ثقة بمقدّم الخدمات/ غياب بناء الثقة. • تصنيف الحالات القائمة حسب الأولوية. • ارتفاع أعداد الحالات القائمة وبالتالي عدم قدرة المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي على قضاء الكثير من الوقت في العمل على الحالات الفردية. <p>ارتفاع معدلات إكمال خطط العمل قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وصول المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى تطبيق GBVIMS+ بسهولة. • إكمال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لخطط العمل. • بلوغ أو تجاوز حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لمرحلة إعداد خطط العمل. • استخدام تكنولوجيا الإنترنت أو الهاتف المحمول يسير على نحو جيد. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>تتبع ما وصل إليه الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للحالات النشطة التي لها خطة عمل حالة مكتملة.</p>	<p>اللغة المقترحة للمؤشر</p>

خطط عمل الحالات الموافق عليها من المشرف

<p>التعريف</p> <p>يَحسب هذا المؤشر النسبة المئوية للحالات النشطة التي أُكملت لها خطة عمل حالة ووافق عليها أحد المشرفين. وخطة عمل الحالة تُعتبر مكتملة حينما تُكمل مجموعة من الخانات الإجبارية داخل استمارة خطة العمل.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد النسبة المئوية لعدد الحالات القائمة التي اكتملت خطة عمل لها، وراجعها ووافق عليها أحد المشرفين.</p> <p>الغاية الثانوية: لوجود فهم أفضل لما وصل إليه الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يَحسب هذا نسبة الحالات النشطة التي اكتملت خطة عمل لها وكذلك راجعها ووافق عليها أحد المشرفين. النسب المئوية للخانات المُكتملة في استمارة خطة العمل. كي تُعتبر كاملة، لا بد أن تحتوي الخانات التالية في استمارة خطة العمل على محارف:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نوع الاحتياج. • كيف سيحصل الناجي أو الناجية على هذه الخدمة؟ • هل تلقيت موافقة كتابية من الناجي أو الناجية للكشف عن معلومات شخصية لأغراض الإحالات؟ (يُمكن وضع علامة على نعم أو لا، ولكن الإجابة مطلوبة) <p>مؤشر الأداء الأساسي هذا يأخذ بالحالة الأخيرة للموافقة.</p> <p>تُحسب النسبة المئوية بقسمة البسط على المقام:</p> <p>البسط: عدد الحالات النشطة التي اكتملت خطة عمل لها وكذلك وافق المشرف عليها.</p> <p>المقام: عدد الحالات النشطة التي اكتملت خطة عمل لها.</p>	
<p>Service_type (أي نوع الخدمات)، Service_referral (أي الإحالة إلى الخدمات)، Service_referral_written_ (أي consent (أي الموافقة الكتابية للإحالة إلى الخدمات) [استمارة خطة العمل]، Case_plan_approved (أي الموافقة على خطة الحالة) [استمارة الموافقات].</p>	<p>مَصَدَر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>تطبيق GBVIMS+ لا يستطيع التدقيق في معلومات إعداد خطط العمل النوعية وعمل تقييم حقيقي للجودة. يَبْحَث هذا القياس، بالأحرى، عن الاكتمال باعتباره مقياساً غير مباشر لحالة خطة العمل.</p>	<p>القيود</p>
<p>هذا المؤشر يَفْتَرِض أن هذه الخانات إذا كانت توجد محارف بداخلها فإن خطة العمل تكون قد اكتملت.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي والمشرفون يمكنهم أن يروا ما هي الخطوة التي وصلت إليها الحالات لديهم في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والمنسّقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخطوة التي اكتملت في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>مَنْ يَستخدِم هذه المعلومات وكيف؟</p>

<p>انخفاض معدلات إكمال خطط العمل والموافقة عليها قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم وصول الحالات إلى مرحلة إعداد خطط العمل بعد. • خطط العمل لا يجري إكمالها في النظام. • عدم إدخال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لبياناتهم في تطبيق GBVIMS+ بعد. • سوء التكنولوجيا/ استخدام تطبيق الهاتف المحمول. • تأخر في إدخال البيانات. • مرشد اجتماعي تنقصه الخبرة. • عدم ثقة بمقدّم الخدمات/ غياب بناء الثقة. • تصنيف الحالات القائمة حسب الأولوية. • ارتفاع أعداد الحالات القائمة وبالتالي عدم قدرة المرشدين الاجتماعيين على قضاء الكثير من الوقت في العمل على الحالات الفردية. • المشرفون لم تُطلّب منهم الموافقة على خطط العمل. • المشرفون لم يراجعوا خطط العمل. • خطط العمل مكتملة، ولكن ليس بتنسيق شكلي صحيح. <p>ارتفاع معدلات إكمال خطط العمل والموافقة عليها قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وصول المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى تطبيق GBVIMS+ بسهولة. • إكمال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لخطط العمل. • بلوغ أو تجاوز حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لمرحلة إعداد خطط العمل. • استخدام تكنولوجيا الإنترنت أو الهاتف المحمول يسير على نحو جيد. • المشرفون يصلون إلى النظام ويراجعون خطط العمل. • خطط العمل يجري إكمالها على نحو مُرضٍ. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>تتبع ما وصل إليه الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للحالات النشطة التي لها خطة عمل حالة مكتملة وقد وافق أحد المشرفين عليها.</p>	<p>اللغة المقترحة للمؤشر</p>

الخدمات المقدمة

<p>التعريف</p> <p>يحصي هذا المؤشر نوع الخدمات المقدمة للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. وتُعني بالخدمة المقدمة الخدمة التي تقدمها المنظمة المستخدمة في مقرها، وليس الخدمة المقدمة عن طريق الإحالات إلى خدمات أخرى.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد عدد الخدمات المقدمة من منظمتك/ وكالتك.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يُحسب هذا عدد الخدمات المقدمة، ويظهر لكل من الخدمات التي قُدِّمت في المقر. وهو لا يحصي سوى الخدمات المنفردة وليس عدد مرات تلقي نوع من الخدمة.</p> <p>تحت كل خدمة (دعم نفسي اجتماعي، خدمة طبية، إلخ) في استمارة خطة العمل، عند وضع علامة على «الخدمة قدمتها وكالتك»، فإن هذا يُحصى تجاه الخدمات المقدمة. إذا كنت قدّمت نفس الخدمة أكثر من مرة في نفس الحالة، فإنها سوف تُحصى باعتبارها واحدة فقط.</p>	
<p>نوع الخدمة المقدمة، «الخدمة قدمتها وكالتك» [خطة العمل، استمارة المتابعة].</p>	<p>مصدر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لن يُظهر هذا سوى الحالات التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>استمارات خطط العمل والمتابعة يجري إكمالها على نحو منتظم وتام ودقيق.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المستقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخدمات التي يحصل الناجون والناجيات عليها داخلياً.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>انخفاض معدلات الخدمات المقدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> استمارات خطط العمل أو المتابعة أو كلاهما لا يجري إكمالها في النظام. عدم القيام بخطط العمل أو المتابعات أو كليهما. عدم إدخال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لبياناتهم في تطبيق GBVIMS+ بعد. استمارات خطط العمل لا يجري إكمالها في النظام. <p>ارتفاع معدلات الإجراءات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> وصول المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى تطبيق GBVIMS+ بسهولة. إكمال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لاستمارات خطط العمل أو المتابعات أو كليهما. هناك احتياج شديد إلى الخدمات المقدمة من وكالتك. إفراط في تمديد إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. تواتر الحالات الشديدة الاحتياج. سياق به القليل من الخدمات المتاحة، والمنظمات عليها أن تقدّم المزيد من الخدمات. سوء فهم لما يعنيه تقديم الخدمة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات يُمكن استخدامها في إعداد التقارير.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي المتلقين لإدارة الحالات الذين يتلقون خدمة متخصصة معنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي.</p> <p>مثال: النسبة المئوية للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي المتلقين لإدارة الحالات الذين يتلقون الدعم الطبي.</p>	<p>اللغة المقترحة للمؤشر</p>

الخدمات المقدمة

التعريف	هذا المؤشر يحصي متوسط عدد الإحالات التي تُجرى لكل من الحالات المسجلة (لجميع أنواع الخدمات) ويُحسب المتوسط على مستوى جميع الحالات.
الغاية/ الغرض	<p>الغاية الأساسية: لتحديد متوسط عدد الإحالات المقدّمة من منظمتك/ وكالتك.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد إذا كانت مسارات الإحالة تعمل بالشكل الملائم.</p>
كيفية قياسه	يُحسب هذا متوسط عدد الإحالات للحالة الواحدة (لجميع أنواع الخدمات). لكل من الحالات، يحصي هذا عدد خطط العمل التي يُضبط بها «عند الاقتضاء هل أحلت الناجي أو الناجية إلى الخدمة» على «تمت الإحالة». لحساب المتوسط، اجمع أعداد الإحالات المحصاة على مستوى جميع الحالات واقسم على عدد الحالات.
مصدر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+	إحالة الخدمات، تمت الإحالة [استمارة خطة العمل].
الإطار الزمني	شهرياً.
القيود	لن يُظهر هذا سوى الحالات التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.
الافتراضات	يُفترض ذلك أن جميع الإحالات قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.
من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟	المنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخدمات التي يحصل الناجون والناجيات عليها خارجياً.
مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟	<p>الانخفاض في متوسط الإحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> الخدمات الإضافية لا حاجة إليها لدى الناجين والناجيات. عوائق في مسار الإحالة. تحرك الفئة المُستهدفة. غياب القدرة لدى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي على معرفة إلى أين تكون الإحالة. مسارات إحالة عفا عليها الزمن. الوعي بمسارات الإحالة. ثبات الفئة المُستهدفة/ لا حوادث كبيرة جديدة. قلة ثقة من المجتمع المحلي (انخفاض في طلب الدعم). قلة ثقة بين مقدمي الخدمات. الخدمات في مسار الإحالة غير متاحة. اتجاه في أنواع الحوادث. تغير في الأزمة يُنتج عنه انخفاض في معدل الوصول إلى الخدمات أو توافرها. الافتقار إلى التنسيق من أجل مسارات الإحالة.

<p>الارتفاع في متوسط الإحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> الخدمات الإضافية توجد حاجة إليها لدى الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. مسارات الإحالة (على الأقل بعضها) تعمل. سوء تقديم الخدمة (ارتفاع عدد الإحالات بسبب عدم معرفة إلى أين يكون الذهاب). عمل الإحالات عندما لا توجد ضرورة (مشكلات في القدرات على مستويات إدارة الحالات). ارتفاع في الطلب من جانب المجتمع المحلي مدفوعاً برغبة في المزيد من الدعم. غالبية الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يبلغون هم حالات جديدة وبالتالي تكون هناك إحالات أكثر (مقارنةً بعدد من الحالات القائمة يتكون في معظمه من زيارات تالية، أي تدفق للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي). الخدمات المُدرّجة في مسار الإحالة ليست متاحة في الواقع. اضطرار إلى الإحالة بسبب ضغوط (من الجهات المانحة، المنظمات، إلخ). زيادة وعي المرشد الاجتماعي بالخدمات التي يُحال إليها نيابةً عن المرشد الاجتماعي. تحرك الفئة المُستهدفة. خدمات أُتيحت حديثاً من أجل الإحالة. تحديث في مسارات الإحالة على مستوى التنسيق. وقوع حادثة تزيد من احتياجات الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي (مثل الكوارث الطبيعية والنزاعات). تغير في الأزمة يتطلب أنواعاً جديدة من الإحالات. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات يُمكن استخدامها في إعداد التقارير، لعمل تحسينات في مسارات الإحالة ورسم خرائط الخدمات، لتحديد العوائق في مسارات الإحالة.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>متوسط عدد الإحالات التي تُجرى للشخص الواحد من الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يتلقون إدارة الحالات.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

التعريف	يحصى هذا المؤشر عدد الإحالات المكتملة التي تُجرى لكل من الحالات وبعد ذلك يُحسب المتوسط على مستوى جميع الحالات.
الغاية/ الغرض	<p>الغاية الأساسية: لتحديد متوسط عدد الإحالات المكتملة المقدّمة من منظمتك/ وكالتك.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد إذا كانت مسارات الإحالة تعمل بالشكل الملائم.</p>
كيفية قياسه	يُحسب هذا متوسط عدد الإحالات المكتملة للحالة الواحدة (لجميع أنواع الخدمات). لكل من الحالات، في المتوسط، كم عدد خطط العمل التي يُضبط بها «عند الاقتضاء هل أحلت الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى الخدمة» على «تمت الإحالة». الخدمات المكتملة تُعرّف من خلال خانة «متى قدّمت الخدمة؟» الموجودة في استمارة المتابعة. لحساب المتوسط، اجمع عدد الإحالات المكتملة للحالة الواحدة (لجميع أنواع الخدمات) واقسم على عدد الحالات.
مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+	Service_referral (أي الإحالة إلى الخدمات)، تمت الإحالة [استمارة خطة العمل]، متى قدّمت الخدمة [استمارة المتابعة].
الإطار الزمني	شهرياً.
القيود	لن يُظهر هذا سوى الحالات التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.
افتراضات	استمارات المتابعة يجري إكمالها على نحو تام ودقيق لكل جلسة متابعة.
مَن يَستخدم هذه المعلومات وكيف؟	المنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخدمات التي يحصل الناجون والناجيات عليها خارجياً والوقت الذي قدّمت فيه الخدمة.
مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟	<p>الانخفاض في متوسط الإحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> الخدمات الإضافية لا حاجة إليها لدى الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. عوائق في مسار الإحالة. تحرك الفئة المُستهدفة. غياب القدرة لدى المرشدين الاجتماعيين على معرفة إلى أين تكون الإحالة. مسارات إحالة عفا عليها الزمن. محدودية في الوعي بمسارات الإحالة. ثبات الفئة المُستهدفة/ لا حوادث كبيرة جديدة. قلة ثقة من المجتمع المحلي (انخفاض في طلب الدعم). قلة ثقة بين مقدمي الخدمات. الخدمات في مسار الإحالة غير متاحة. اتجاه في أنواع الحوادث. تغير في الأزمنة يُنتج عنه انخفاض في معدل الوصول إلى الخدمات أو توافرها. الافتقار إلى التنسيق من أجل مسارات الإحالة. الخدمات غير متاحة، لا تعمل، لا يسهّل الوصول إليها، والموارد غير متاحة.

79 مؤشر الأداء الأساسي هذا ليس قائماً في الوقت الراهن ولكنه قيد الإعداد.

<p>الارتفاع في متوسط الإحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> الخدمات الإضافية توجد حاجة إليها لدى الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. مسارات الإحالة (على الأقل بعضها) تعمل. المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لديهم قدرة عالية على التعامل مع النظام ويكملون التوثيق. متابعة وتنسيق للحالات على نحو جيد. ارتفاع في الطلب من جانب المجتمع المحلي مدفوعاً برغبة في المزيد من الدعم. غالبية الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يبلغون هم حالات جديدة وبالتالي تكون هناك إحالات أكثر (مقارنةً بعدد من الحالات القائمة يتكون في معظمه من زيارات تالية، أي تدفق للناجين والناجيات). اضطرار إلى الإحالة بسبب ضغوط (من الجهات المانحة، المنظمات، إلخ). زيادة الوعي بالخدمة التي تقدّم نيابةً عن المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي. تحرك الفئة المُستهدفة. خدمات أُتيحت حديثاً من أجل الإحالة. تحديث في مسارات الإحالة على مستوى التنسيق. وقوع حادثة تزيد من احتياجات الناجين والناجيات (مثل الكوارث الطبيعية والنزاعات). تغير في الأمانة يتطلب أنواعاً جديدة من الإحالات. ارتفاع مستوى الثقة في المجتمع المحلي بالخدمات المتاحة. ارتفاع مستوى الثقة بين مقدمي الخدمات. الخدمات متاحة وتعمل وسهل الوصول إليها والموارد متاحة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات يُمكن استخدامها في إعداد التقارير، لعمل تحسينات في مسارات الإحالة ورسم خرائط الخدمات، لتحديد العوائق في مسارات الإحالة.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>

<p>التعريف</p> <p>يحصي هذا المؤشر عدد الإحالات التي تُجرى للنوع الواحد من الخدمة (خدمات مثل دار الإحتماء/ المأوى، والصحية/ الطبية، والنفسية الاجتماعية، والمساعدة القانونية، والأمن والأمان، وسبل العيش).</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد عدد الإحالات المقدّمة من منظمتك/ وكالتك للخدمة الواحدة.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد إذا كانت مسارات الإحالة للخدمة الواحدة تعمل بالشكل الملائم.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يُحسب هذا متوسط عدد الإحالات للحالة الواحدة (لجميع أنواع الخدمات). عدد الإحالات التي تُجرى للنوع الواحد من الخدمة (خدمات مثل دار الإحتماء/ المأوى، والصحية/ الطبية، والنفسية الاجتماعية، والمساعدة القانونية، والأمن والأمان، وسبل العيش) في كل شهر.</p> <p>لكل من الحالات، في المتوسط، كم عدد خطط العمل التي يُضَبَط بها «عند الاقتضاء هل أحلت الناجي أو الناجية إلى الخدمة» على «تمت الإحالة».</p>	
<p>Service_referral (أي الإحالة إلى الخدمات)، تمت الإحالة، service_type_provided (أي نوع الخدمة المقدّمة) [استمارة خطة العمل].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لن يُظهر هذا سوى الحالات التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>استمارات الإحالة إلى الخدمات تجري إكمالها على نحو منتظم وتام ودقيق.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخدمات التي يحصل الناجون والناجيات عليها خارجياً.</p>	<p>مَن يَستخدِم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>الانخفاض في متوسط الإحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الخدمات الإضافية لا حاجة إليها لدى الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. • عوائق في مسار الإحالة. • الخدمات غير متاحة. • قلة ثقة بخدمة الإحالات. • منظمة واحدة، أو مركز خدمات متعددة. • قلة الوعي بشأن الخدمات أو إجراءات الإحالة. <p>الارتفاع في متوسط الإحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الخدمات الإضافية توجد حاجة إليها لدى الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. • مسارات الإحالة (على الأقل بعضها) تعمل. • خدمات عديدة توجد حاجة إليها لدى الكثير من الناجين والناجيات. • خدمات متاحة. • صُغف تدريب المرشدين الاجتماعيين، العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، على القيام بالإحالات بسبب تقييم غير صحيح. • قد يدل على نوع الاحتياج الموجود لدى الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، أو الاتجاهات في المنطقة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات تُمكن استخدامها في إعداد التقارير، لعمل تحسينات في مسارات الإحالة ورسم خرائط الخدمات، لتحديد العوائق في مسارات الإحالة. وقد يكون مفيداً أن يُقارَن مؤشر الأداء الأساسي هذا بمؤشر الأداء الأساسي الخاص بمتوسط الإحالات المكتملة للخدمة الواحدة.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>عدد الإحالات التي تُجرى للشخص الواحد من الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يتلقون إدارة الحالات، للخدمة الواحدة.</p>	<p>اللغة المقترحة للمؤشر</p>

81 مؤشر الأداء الأساسي هذا ليس قائماً في الوقت الراهن ولكنه قيد الإعداد.

متوسط الإحالات المكتملة للخدمة الواحدة⁸¹

<p>التعريف</p> <p>يحصي هذا المؤشر عدد الإحالات المكتملة التي تُجرى لكل من الحالات للخدمة الواحدة وبعد ذلك يحسب المتوسط على مستوى جميع الحالات.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد عدد الإحالات المكتملة المقدمة من منظمتك/ وكالتك للخدمة الواحدة.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد إذا كانت مسارات الإحالة للخدمة الواحدة تعمل بالشكل الملائم.</p> <p>يحسب هذا متوسط عدد الإحالات المكتملة للحالة الواحدة للنوع الواحد من الخدمة.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>لكل من الحالات، في المتوسط، كم عدد خطط العمل التي يُضبط بها «عند الاقتضاء هل أحلت الناجي أو الناجية إلى الخدمة» على «تمت الإحالة».</p> <p>الخدمات المكتملة تُعرف من خلال خانة «متى قُدِّمت الخدمة؟» الموجودة في استمارة المتابعة.</p> <p>عدد الإحالات التي قُدِّمت فيها الخدمة للنوع الواحد من الخدمة (خدمات مثل دار الاحتماء/ المأوى، والصحة/ الطبية، والنفسية الاجتماعية، والمساعدة القانونية، والأمن والأمان، وسبل العيش) في كل شهر.</p> <p>لحساب المتوسط، اجمع عدد الإحالات المكتملة التي تُجرى لكل من الحالات للخدمة الواحدة واقسم على عدد الحالات.</p>	
<p>Service_referral (أي الإحالة إلى الخدمات)، تمت الإحالة، Service_type (أي نوع الخدمة) [استمارة خطة العمل]، متى قُدِّمت الخدمة [استمارة المتابعة].</p>	<p>مَصْدَر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لن يُظهر هذا سوى الحالات التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>استمارات الإحالة إلى الخدمات يجري إكمالها على نحو منتظم وتام ودقيق.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخدمات التي يحصل الناجون والناجيات عليها خارجياً والمكان الذي يجري فيه تقديم خدمات الإحالة.</p>	<p>مَنْ يَستخدِم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>الانخفاض في متوسط الإحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> الخدمات الإضافية لا حاجة إليها لدى الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. عوائق في مسار الإحالة. الإحالات تَحُدُّ، ولكنها لا تَكتُم. قلة ثقة بخدمة الإحالات. قلة تواصل/ متابعة بين مقدمي الخدمات. إحالات غير ملائمة/ غير ذات صلة. الخدمات غير متاحة. قلة إمكانيات الوصول إلى تطبيق GBVIMS+. <p>الارتفاع في متوسط الإحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> الخدمات الإضافية توجد حاجة إليها لدى الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. مسارات الإحالة (على الأقل بعضها) تعمل. الإحالات تَحُدُّ (على الأقل بعضها) ويجري إكمالها. ثقة بخدمة الإحالات. تواصل جيد بين مقدمي الخدمات. يدل على خدمات ذات جودة. إحالات ملائمة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات يُمْكِن استخدامها في إعداد التقارير، لعمل تحسينات في مسارات الإحالة ورسم خرائط الخدمات، لتحديد العوائق في مسارات الإحالة.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>

82 مؤشر الأداء الأساسي هذا ليس قائماً في الوقت الراهن ولكنه قيد الإعداد.

<p>التعريف</p> <p>يحصي هذا المؤشر عدد مقابلات المتابعة التي تُجرى لكل حالة نشطة للمرشد الاجتماعي الواحد على المنصة وبعد ذلك يحسب المتوسط على مستوى جميع الحالات.</p>	
<p>الغاية / الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد عدد مقابلات المتابعة للمرشد الاجتماعي الواحد.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد اتساع وعمق العمل على حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي أو الوقت والجهد المُستثمر في دعم الإفصاح وتقديم إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يحصي هذا عدد مقابلات المتابعة التي تُجرى لكل من الحالات النشطة الموجودة ضمن عدد الحالات القائمة لدى المرشد الاجتماعي الواحد على مدى فترة زمنية محدّدة وبعد ذلك يحسب المتوسط على مستوى تلك الحالات.</p> <p>يحصي هذا عدد المقابلات مع الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تُجرى للحالات النشطة الموجودة ضمن عدد الحالات القائمة لدى المرشد الاجتماعي الواحد عن طريق إحصاء عدد الاستمارات الفرعية المنشأة تحت استمارة المتابعة. لحساب المتوسط، اجمع كل المتابعات المحصاة للمرشد الاجتماعي الواحد واقسم على عدد الحالات النشطة.</p> <p>المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، النشط منهم هم الأشخاص الذين قد اتخذوا إجراءً بعد تسجيل الدخول إلى النظام خلال الـ 30 يوماً الماضية.</p>	
<p>عدد [استمارات المتابعة] مقسوماً على المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لن يُظهر هذا سوى الحالات التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>استمارات المتابعة يجري إكمالها على نحو منتظم وتام ودقيق.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد اتساع عملهم وعمقه.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>انخفاض عدد مقابلات المتابعة قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● قلة ما يُرى من قيمة في الخدمة، أو سوء تقديم الخدمة. ● الفئة المُستهدفة قد تكون في طريقها إلى مكان آخر. ● قلة الخبرة مبدئياً. ● سوء تقديم الخدمات. ● التوزيع غير المتساوي للحالات على المرشدين الاجتماعيين. ● المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي محمّلون بأعباء تفوق طاقتهم (مثلاً، من ارتفاع أعداد الحالات القائمة للغاية). ● عدم ثقة محتمل بالخدمات أو الإعانة عموماً. ● ارتفاع احتمالية الوصر. ● ضغط من المجتمع المحلي/ الأسرة لعمل وساطة أو آليات تقليدية بدلاً من ذلك. ● الرغبة في خدمة واحدة معيّنة ولا شيء آخر. ● يدل على نوع الخدمة (على سبيل المثال، خدمات متنقلة أو عن بُعد). ● وقوع حادثة جماعية، أو استجابة لحالة طوارئ. ● ظهور ضعف في مهارات التعامل مع الآخرين لدى المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، كأن يكون لديه لا مبالاة أو يطلق الأحكام على الآخرين. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>

<p>ارتفاع عدد مقابلات المتابعة قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> احتياجات شديدة/ حالات معقدة (خاصةً في حال المتعاملين مع الحالات الشديدة الخطورة أو التي لها خصوصيتها). إحجام عن الإفصاح. إفراط في تمديد إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، أو فشل في إغلاق الحالة. المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لديهم عدد ملائم من الحالات القائمة حتى يتسنى لهم أن يتابعوا أكثر (إن تطلب الأمر). سوء التنسيق داخل المنظمة (مثلاً، المتابعة مع مرشدين اجتماعيين مختلفين). يدل على أنواع الخدمات (مثلاً، القانونية منها قد تتطلب متابعات أكثر من الخدمات الأخرى). سوء تقييم يؤدي إلى احتياجات جديدة تستمر في الظهور تدريجياً. التوزيع غير المتساوي للحالات على المرشدين الاجتماعيين. تدريب ضعيف، أو قلة فهم إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. رداءة نوعية المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي بما لا يشجع على الإفصاح بالشكل الملائم، أو مهارات التعامل مع الآخرين. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات يُمكن استخدامها في إعداد التقارير، لتحديد أعداد الحالات القائمة واحتياجات طاقم العمل، متطلبات الميزانية.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>متوسط عدد مقابلات المتابعة للمرشد الاجتماعي الواحد.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

متوسط مقابلات المتابعة للحالة الواحدة

<p>التعريف</p> <p>يحصي هذا المؤشر عدد مقابلات المتابعة التي تُجرى لكل من الحالات النشطة وبعد ذلك يحسب المتوسط على مستوى جميع الحالات.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد متوسط عدد مقابلات المتابعة للحالة الواحدة.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد اتساع وعمق العمل على حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي أو الوقت والجهد المُستثمر في الإفصاح وإدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يُحسب هذا متوسط عدد مقابلات المتابعة التي تُجرى لكل حالة نشطة على مدى فترة زمنية محدّدة. يحصي هذا عدد المقابلات مع الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تُجرى للحالة النشطة الواحدة عن طريق إحصاء عدد الاستثمارات الفرعية المنشأة تحت استثمار المتابعة (عدد الاستثمارات الفرعية للمتابعة التي بها تاريخ محدّد للمقابلة). لحساب المتوسط، تُجمّع الأعداد المحصاة (عدد مقابلات المتابعة) على مستوى جميع الحالات وبعد ذلك تُقسّم على عدد الحالات النشطة.</p> <p>تُحسب النسبة المئوية بقسمة البسط على المقام:</p> <p>البسط: عدد المقابلات المجراة مع الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p> <p>المقام: عدد الحالات النشطة.</p>	
<p>عدد [استثمارات المتابعة] مقسوماً على عدد الحالات.</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لن يُظهر هذا سوى الحالات التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
	<p>الافتراضات</p>
<p>المنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد اتساع عملهم وعمقه.</p>	<p>من يَستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>انخفاض عدد مقابلات المتابعة قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● قلة القيمة في الخدمة، أو سوء تقديم الخدمة. ● الفئة المُستهدفة قد تكون في طريقها إلى مكان آخر. ● خبرة ضعيفة مبدئياً. ● سوء تقديم الخدمات. ● المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي محمّلون بأعباء تفوق طاقتهم (مثلاً، من ارتفاع أعداد الحالات القائمة للغاية). ● الخدمات لا يسهّل الوصول إليها. ● ارتفاع احتمالية الوصم. ● ضغط من المجتمع المحلي/ الأسرة لعمل وساطة أو آليات تقليدية بدلاً من ذلك. ● الرغبة في خدمة واحدة معيّنة ولا شيء آخر. ● يدل على نوع الخدمة (على سبيل المثال، خدمات متنقلة أو عن بُعد). ● عدم ثقة محتمل بالخدمات أو الإعانة عموماً. ● وقوع حادثة جماعية، أو استجابة لحالة طوارئ. ● التوزيع غير المتساوي للحالات على المرشدين الاجتماعيين. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>

<p>ارتفاع عدد مقابلات المتابعة قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجماع عن الإفصاح. • إفراط في تمديد إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، أو فشل في إغلاق الحالات. • المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لديهم عدد ملائم من الحالات القائمة وبالتالي لديهم القدرة على أن يتابعوا أكثر (إن تطلب الأمر). • احتياج شديد/ حالات معقدة. • يدل على نوع الخدمة (مثلاً، الخدمة القانونية قد تتطلب متابعات أكثر من الخدمات الأخرى). • سوء تقييم يؤدي إلى احتياجات جديدة تستمر في الظهور تدريجياً. • يدل على عنف مستمر (عنف الشريك الحميم مثلاً). • سوء التنسيق داخل المنظمة (مثلاً، المتابعة مع مرشدين اجتماعيين مختلفين). • يدل على حوافز. • التوزيع غير المتساوي للحالات على المرشدين الاجتماعيين. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات يُمكن استخدامها في إعداد التقارير، لتحديد أعداد الحالات القائمة واحتياجات طاقم العمل، متطلبات الميزانية.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>متوسط عدد مقابلات المتابعة للحالة الواحدة.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

<p>التعريف</p> <p>يُقاس هذا المؤشر النسبة المئوية للحالات التي اكتمل إغلاق الحالة فيها. يُعتبر إغلاق الحالة مكتملاً عند إكمال مجموعة من الخانات الإجبارية داخل استمارة إغلاق الحالة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد النسبة المئوية للحالات التي اكتمل إغلاق الحالة فيها.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد إذا كانت الحالات تسير في تقدم خلال إدارة الحالات.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يُحسب هذا النسبة المئوية للحالات التي قد اكتمل بها توثيق إغلاق الحالة. سوف يساعد ذلك على التأكد من اكتمال توثيق إغلاق الحالة.</p> <p>يحصي هذا عدد الحالات التي لها استمارة إغلاق حالة مكتملة. والاستمارة تُعتبر مكتملة إذا كانت الخانات الواردة أدناه توجد محارف بداخلها.</p> <p>الخانات المطلوب إكمالها تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تاريخ إغلاق الحالة. • خطة السلامة الخاصة بالناجي أو الناجية قد روجعت وتسير بالشكل الصحيح. • احتياجات الناجي أو الناجية قد لُبيّت على النحو الموضح في خطة عمل الحالة. • الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والمرشد الاجتماعي متفقان على أنه لا توجد حاجة إلى المزيد من الدعم. • الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي قد أُخبرت أنها يمكنها الحصول على الخدمات من جديد في أي وقت. • المشرف على الحالة قد راجع إغلاق الحالة/ خطة الخروج. 	
<p>الحالات التي بها جميع الخانات المطلوبة مكتملة (Date_closure أي تاريخ الإغلاق، Closure_safety_plan أي خطة السلامة عند الإغلاق، Closure_case_plan_complete أي اكتمال خطة الحالة عند الإغلاق، Closure_resume أي عدم الحاجة إلى المزيد من الدعم عند الإغلاق، Closure_no_further_support أي الإخبار بإمكانية الحصول على الخدمات من جديد عند الإغلاق، Closure_supervisor notification أي مراجعة المشرف عند الإغلاق [استمارة إغلاق الحالة]) مقسومة على عدد الحالات المفتوحة.</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>تطبيق GBVIMS+ لا يستطيع التدقيق في معلومات إغلاق الحالات النوعية وعمل تقييم حقيقي للإكمال. يبحث هذا المؤشر، بالأحرى، عن الاكتمال باعتباره مقياساً غير مباشر لاكمال إغلاق الحالات.</p>	<p>القيود</p>
<p>هذا المؤشر يفترض أن هذه الخانات إذا كانت توجد محارف بداخلها فإن إغلاق الحالة يكون قد اكتمل.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي والمرشّون يمكنهم أن يروا ما هي الخطوة التي وصلت إليها الحالات لديهم في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والمنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخطوة التي اكتملت في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p> <p>يُعد انخفاض معدلات إغلاق الحالات أمراً شائعاً بسبب وجود إحصاء عن إغلاق الحالات. يوصى بمقارنة مؤشر الأداء الأساسي هذا بمؤشر الأداء الأساسي المعني بإغلاقات الحالات الموافق عليها.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>

<p>انخفاض معدلات اكتمال إغلاق الحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم وصول حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى مرحلة إغلاق الحالة بعد. • إغلاقات الحالات لا يجري إكمالها في النظام. • عدم إدخال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لبياناتهم في تطبيق GBVIMS+ بعد. • قلة فهم بروتوكول إغلاق الحالات. • بروتوكول إغلاق الحالات منخفض الجودة. <p>ارتفاع معدلات الإجراءات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وصول المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى تطبيق GBVIMS+ بسهولة. • إكمال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لإغلاق الحالات. • بلوغ أو تجاوز حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لمرحلة إغلاق الحالة. • ارتفاع مستوى فهم بروتوكول إغلاق الحالات. • بروتوكول إغلاق حالات ملائم لكل سياق/ فئة مُستهدَفة على حدة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>تتبع ما وصل إليه الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للحالات التي اكتمل إغلاق الحالة فيها.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

<p>التعريف</p> <p>يقيس هذا المؤشر النسبة المئوية للحالات التي اكتمل إغلاق الحالة فيها والتي قد راجع المشرف إغلاق الحالة بها ووافق عليه. وإغلاق الحالة يُعتبر مكتملاً عند إكمال مجموعة من الخانات الإجبارية داخل استمارة إغلاق الحالة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد النسبة المئوية للحالات التي اكتمل فيها إغلاق الحالة وراجع المشرف ووافق عليه.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد إذا كانت الحالات تسير في تقدم خلال عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>حسب هذا المؤشر النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي قد اكتمل فيها توثيق إغلاق الحالة وراجع ووافق عليه أحد المشرفين. سوف يساعد هذا على التأكد من أن توثيق إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي مكتمل ومقيم من أجل الجودة.</p> <p>يُحسب هذا عن طريق إحصاء عدد الحالات التي اكتملت فيها استمارة إغلاق الحالة (على أساس احتواء الخانات الواردة أدناه على محارف بداخلها) والتي أيضاً وافق عليها المشرف.</p> <p>الخانات المطلوب إكمالها تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تاريخ إغلاق حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي. • خطة السلامة الخاصة بالناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي قد روجعت وتسير بالشكل الصحيح. • احتياجات الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي قد بُنيت على النحو الموضح في خطة عمل الحالة. • الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والمرشد الاجتماعي متفقان على أنه لا توجد حاجة إلى المزيد من الدعم. • الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي قد أُخبرت أنها يمكنها الحصول على الخدمات من جديد في أي وقت والمشرف على الحالة قد راجع إغلاق الحالة/ خطة الخروج. <p>تُحسب النسبة المئوية بقسمة البسط على المقام:</p> <p>البسط: عدد الحالات النشطة التي اكتملت فيها استمارة إغلاق الحالة وكذلك حصلت على الموافقة.</p> <p>المقام: عدد الحالات النشطة التي اكتملت فيها استمارة إغلاق الحالة.</p>	
<p>الحالات التي بها جميع الخانات المطلوبة مكتملة (Date_closure أي تاريخ الإغلاق، Closure_safety_plan أي خطة السلامة عند الإغلاق، Closure_case_plan_complete أي اكتمال خطة الحالة عند الإغلاق، Closure_resume أي عدم الحاجة إلى المزيد من الدعم عند الإغلاق، Closure_no_further_support أي الإخبار بإمكانية الحصول على الخدمات من جديد عند الإغلاق، Closure_supervisor notification أي مراجعة المشرف عند الإغلاق [استمارة إغلاق الحالة])، ووافق المشرف عليها، مقسومة على استمارات إغلاق الحالة المكتملة.</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>تطبيق GBVIMS+ لا يستطيع التدقيق في معلومات إغلاق الحالة النوعية وعمل تقييم حقيقي للإكمال. يبحث هذا المؤشر، بالأحرى، عن موافقة المشرف باعتبارها مقياساً غير مباشر لاكتمال إغلاق الحالة.</p>	<p>القيود</p>
<p>هذا المؤشر يفترض أن هذه الخانات إذا كانت توجد محارف بداخلها فإن إغلاق الحالة يكون قد اكتمل. يفترض هذا المؤشر أن المشرفين يراجعون استمارة إغلاق الحالة وملف الحالة على نحو دقيق وشامل للتقييم من أجل الجودة قبل الموافقة.</p> <p>يُعد انخفاض معدلات إغلاق الحالات أمراً شائعاً بسبب وجود إجماع عن إغلاق الحالات. يوصى بمقارنة مؤشر الأداء الأساسي هذا بمؤشر الأداء الأساسي المعني بإغلاقات الحالات الموافق عليها.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي والمشرفون يمكنهم أن يروا ما هي الخطوة التي وصلت إليها الحالات لديهم في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والمنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد الخطوة التي اكتملت في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>

<p>انخفاض معدلات اكتمال إغلاق الحالات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم وصول حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى مرحلة إغلاق الحالة بعد. • إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لا يجري إكمالها في النظام. • عدم إدخال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لبياناتهم في تطبيق GBVIMS+ بعد. • المشرفون لا يستطيعون التعامل مع تطبيق GBVIMS+ في يُسر. • قلة فهم بروتوكول إغلاق الحالات. • بروتوكول إغلاق الحالات منخفض الجودة. <p>ارتفاع معدلات الإجراءات قد يُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وصول المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى تطبيق GBVIMS+ بسهولة. • إكمال المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لإغلاق الحالات. • بلوغ أو تجاوز حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لخطوة إغلاق الحالة. • المشرفون يستطيعون التعامل مع تطبيق GBVIMS+ في يُسر. • فهم بروتوكول إغلاق الحالات. • بروتوكول إغلاق الحالات عالي الجودة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>تتبع ما وصل إليه الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، والإشراف.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية للحالات المغلقة التي قد وافق عليها أحد المشرفين.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

الوقت من فتح الحالة إلى إغلاق الحالة

<p>التعريف</p> <p>يُقاس هذا المؤشر طول المدة التي تظل فيها الحالات مفتوحة، وطول المدة التي تستغرقها عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من تقديم البلاغ الأولي للمنظمة المُستخدمة إلى إغلاق الحالة. يُقسّم طول الفترة الزمنية إلى الأطر الزمنية التالية: أقل من شهر واحد - بين شهر واحد وثلاثة أشهر - بين ثلاثة أشهر وستة أشهر - أكثر من ستة أشهر.</p>	
<p>الغاية / الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد طول الفترة الزمنية التي تكون فيها حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي مفتوحة.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد ما يستثمره طاقم العمل من وقت وجهد في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يُقاس هذا طول المدة التي تظل فيها الحالات مفتوحة، أي طول المدة التي تستغرقها عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من البلاغ إلى إغلاق الحالة.</p> <p>يُقاس ذلك عن طريق طرح تاريخ الفتح لكل من الحالات من تاريخ الإغلاق لكل من الحالات وبعد ذلك حساب النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي كانت مفتوحة طوال الفترات الزمنية التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % من الحالات كانت مفتوحة لمدة أقل من شهر واحد. • % من الحالات كانت مفتوحة لمدة بين شهر واحد وثلاثة أشهر. • % من الحالات كانت مفتوحة لمدة بين ثلاثة أشهر وستة أشهر. • % من الحالات كانت مفتوحة لمدة أكثر من ستة أشهر. 	
<p>Created_at (أي أنشئت في) [استمارة بيانات الناجي أو الناجية]، Date_closure (أي تاريخ الإغلاق) [استمارة إغلاق الحالة].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لن يُظهر هذا سوى حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+. ولا يشرح سبب إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>القيود</p>
<p>حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي موضوع عليها علامة تفيد إغلاقها في تطبيق GBVIMS+ في التاريخ الذي أُغِلقت فيه تلك الحالة بالضبط.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المشرفون والمنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد طول الفترة الزمنية التي تكون فيها حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي مفتوحة.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المفتوحة لفترات قصيرة قد تُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الفئات المُستهدفة قد تكون في طريقها إلى مكان آخر. • ضغط لإغلاق الحالات، أو النظر إلى إغلاق الحالات على أنه علامة نجاح. • مشكلات في بروتوكول إغلاق الحالات. • عدم وجود العوائق التي في ظروف أخرى قد تمنع الوصول إلى الخدمات (أي الموقع المركزي). • قد تدل على جودة أقل في تقديم الخدمات (أي عدم وجود متابعة/ خطط عمل). • محدودية الثقة بالمرشدين الاجتماعيين (الناجون والناجيات لا يعودون). 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>

<p>حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المفتوحة لفترات طويلة قد تُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي قد يكون لديهم إجهاد عن الإفصاح التام عن العنف. • الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي قد يكونون يواجهون مشكلات معقدة. • عوائق أمام الخدمات تطيل مدة العملية (أي أوقات السفر تتسبب في تباعد بين الزيارات). • إهمال إغلاق الحالات في النظام (قدرات المرشد الاجتماعي). • عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، ومثال منها هو أنواع الخدمة المقدّمة من مديري الحالات. • تدل على السياق: الناجون والناجيات يمكنهم أن يعودوا مرات عديدة للحصول على الدعم. • تدل على التوعية والوعي في المجتمع المحلي بشأن الخدمات. • مشكلات في بروتوكول إغلاق الحالات. • قد تدل على تقديم الجودة في الخدمات. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات يُمكن استخدامها في إعداد التقارير، لتحديد أعداد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة واحتياجات طاقم العمل، متطلبات الميزانية، جودة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي ظلت مفتوحة لمدة [الإطار الزمني]. مثال: النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي ظلت مفتوحة لمدة أقل من شهر واحد.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

الوقت من فتح الحالة إلى إغلاق الحالة في الحالات الشديدة الخطورة⁸⁵

<p>التعريف</p> <p>يقيس هذا المؤشر طول المدة التي تظل فيها حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة مفتوحة، أي طول المدة التي تستغرقها عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من تقديم البلاغ الأولي للمنظمة المُستخدمة إلى إغلاق الحالة. يقسم طول الفترة الزمنية إلى الأطر الزمنية التالية: أقل من شهر واحد - بين شهر واحد وثلاثة أشهر - بين ثلاثة أشهر وستة أشهر - أكثر من ستة أشهر.</p>	
<p>الغاية / الغرض</p> <p>الغاية الأساسية: لتحديد طول الفترة الزمنية التي تكون فيها حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة مفتوحة.</p> <p>الغاية الثانوية: لتحديد ما يستثمره طاقم العمل من وقت وجهد في عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يقيس هذا طول المدة التي تظل فيها حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة مفتوحة، أي طول المدة التي تستغرقها عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من البلاغ إلى إغلاق الحالة.</p> <p>يحصي هذا النسبة المئوية لطول الفترة الزمنية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % من الحالات كانت مفتوحة لمدة أقل من شهر واحد. • % من الحالات كانت مفتوحة لمدة بين شهر واحد وثلاثة أشهر. • % من الحالات كانت مفتوحة لمدة بين ثلاثة أشهر وستة أشهر. • % من الحالات كانت مفتوحة لمدة أكثر من ستة أشهر. 	
<p>Created_at (أي أنشئت في) مستوى المخاطر [استمارة بيانات الناجي أو الناجية]، Date_closure (أي تاريخ الإغلاق) [استمارة إغلاق الحالة].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لن يُظهر هذا سوى حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي موضوع عليها علامة تقيّد إغلاقها في تطبيق GBVIMS+ في التاريخ الذي أُغِلقت فيه تلك الحالة بالضببط.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المشرفون والمنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد طول الفترة الزمنية التي تكون فيها حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة مفتوحة.</p> <p>هذا مؤشر مهم للمشرفين رصده.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المفتوحة لفترات طويلة قد تُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديد الخطورة قد يكون لديهم إحجام عن الإفصاح التام. • الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديد الخطورة قد يكونون يواجهون مشكلات معقدة. • عوائق أمام الخدمات تطيل مدة العملية (أي أوقات السفر تتسبب في تباعد بين الزيارات). • إهمال إغلاق الحالات في النظام (قدرات المرشد الاجتماعي). • عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي (مثلاً، أنواع الخدمات المقدّمة من مديري حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي). • تدل على السياق: الناجون والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي يمكنهم أن يعودوا مرات عديدة للحصول على الدعم. • تدل على التوعية والوعي في المجتمع المحلي بشأن الخدمات. • مشكلات في بروتوكول إغلاق الحالات. • قد تدل على تقديم الجودة في الخدمات. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>

85 مؤشر الأداء الأساسي هذا ليس قائماً في الوقت الراهن ولكنه قيد الإعداد.

<p>الحالات المفتوحة لفترات قصيرة قد تُظهر الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • لفئات المُستهدَفة قد تكون في طريقها إلى مكان آخر. • ضغط لإغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، أو النظر إلى إغلاق الحالات على أنه علامة نجاح. • مشكلات في بروتوكول إغلاق الحالات. • عدم وجود العوائق التي في ظروف أخرى قد تمنع الوصول إلى الخدمات (أي الموقع المركزي). • قد تدل على جودة أقل في تقديم الخدمات (أي عدم وجود متابعات/ خطط عمل). 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>الاتجاهات يُمكن استخدامها في إعداد التقارير، لتحديد أعداد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة واحتياجات طاقم العمل، متطلبات الميزانية، جودة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>

<p>هذا المؤشر يحدّد ويقيس النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المغلقة لسبب معيّن (الحالات التي أُغُلِّقت بسبب تلقي الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي خطة العمل بشكل ملائم ورغبته أو رغبتها في إغلاق الحالة - الحالات التي أُغُلِّقت بسبب عدم عودة الناجي أو الناجية من هذا النمط من العنف بعد مدة من 30 إلى 90 يوماً - الحالات التي أُغُلِّقت بسبب تحويل الحالة إلى منظمة أخرى - الحالات التي أُغُلِّقت بسبب عدم رغبة الناجي أو الناجية من هذا النمط من العنف في الاستمرار في تلقي الخدمة - الحالات التي أُغُلِّقت بسبب قيود تمويلية).</p>	<p>التعريف</p>
<p>الغاية الأساسية: لتحديد أسباب إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>الغاية/ الغرض</p>
<p>هذا يحدّد السبب في إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المغلقة للسبب الواحد المُعطى للإغلاق:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % من حالات العنف هذه أُغُلِّقت بسبب تلقي الناجي أو الناجية من هذا النمط من العنف خطة العمل بشكل ملائم ورغبته أو رغبتها في إغلاق الحالة. • % من حالات العنف هذه أُغُلِّقت بسبب عدم عودة الناجي أو الناجية بعد مدة من 30 إلى 90 يوماً. • % من حالات العنف هذه أُغُلِّقت بسبب تحويل الحالة إلى منظمة أخرى. • % من حالات العنف هذه أُغُلِّقت بسبب عدم رغبة الناجي أو الناجية من هذا النمط من العنف في الاستمرار في تلقي الخدمة. • % من حالات العنف هذه أُغُلِّقت بسبب قيود تمويلية. <p>حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي تُعتبر مغلقة إذا:</p> <ul style="list-style-type: none"> • كانت حالتها -أي وضعها- على التطبيق مغلقة. • كانت حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي لها تاريخ إغلاق. <p>حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي يُمكن إغلاقها لأكثر من سبب واحد.</p> <ul style="list-style-type: none"> • سوف يحتاج هذا إلى تغيير في الاستمارة لمنع تعدد الأسباب. <p>تُحسب النسبة المئوية بقسمة البسط على المقام:</p> <p>البسط: عدد الحالات التي أُغُلِّقت بسبب [أدخل السبب].</p> <p>المقام: عدد الحالات التي أُغُلِّقت.</p>	<p>كيفية قياسه</p>
<p>Date_closure (أي تاريخ الإغلاق)، سبب إغلاق الحالة [استمارة إغلاق الحالة].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لن يُظهر هذا سوى حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>هناك سبب أساسي واحد فقط لإغلاق حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>المشرفون والمنسقون يستطيعون النظر على مستوى برنامجهم لتحديد أكثر الأسباب شيوعاً لإغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>

86 مؤشر الأداء الأساسي هذا ليس قائماً في الوقت الراهن ولكنه قيد الإعداد.

مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟

ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أُغلقت بسبب تلقي الناجي أو الناجية من هذا النمط من العنف خطة العمل بشكل ملائم ورغبته أو رغبتها في إغلاق الحالة قد يعني الآتي:

- الخدمات يجري تقديمها على نحو وافي.
- رغبة في استرضاء المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.

ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أُغلقت بسبب عدم عودة الناجي أو الناجية من هذا النمط من العنف بعد مدة من 30 إلى 90 يوماً قد يعني الآتي:

- الفئات المُستهدفة في طريقها إلى مكان آخر.
- الخدمات لا يجري تقديمها على نحو وافي.
- الخدمات ليست مشروحة جيداً.
- عدم الوفاء بتوقعات الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- ضغط من المجتمع المحلي/ الأسرة لإنهاء الخدمة.
- عوائق أمام الخدمة (إمكانية الوصول إليها).
- قلة ثقة بطاقم العمل الذي يعمل على الحالات.

ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أُغلقت بسبب تحويل حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى منظمة أخرى قد يعني الآتي:

- الخدمات المتاحة لا تلي احتياجات الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- إمكانية الوصول إلى الخدمات آخذة في التغير/ الأماكن آخذة في الإغلاق.
- محدودية الموارد في منظمتك بما لا يتيح قبول تولي حالات عنف مبني على النوع الاجتماعي.
- سوء فهم في المجتمع المحلي للخدمات المقدّمة والمتاحة.
- سوء التنسيق.
- محدودية الخدمات المتاحة في سياق ما.

ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أُغلقت بسبب عدم رغبة الناجي أو الناجية من هذا النمط من العنف في الاستمرار في تلقي الخدمة قد يعني الآتي:

- الخدمات المتاحة لا تلي احتياجات الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- إمكانية الوصول إلى الخدمات آخذة في التغير/ الأماكن آخذة في الإغلاق.
- الخدمات ليست مشروحة جيداً.
- عدم الوفاء بتوقعات الناجي أو الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- عوائق أمام الخدمة (إمكانية الوصول إليها).
- سوء فهم في المجتمع المحلي للخدمات المقدّمة والمتاحة.
- سوء تقديم الخدمات.

ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أُغلقت بسبب قيود تمويلية قد يعني الآتي:

- إمكانية الوصول إلى الخدمات آخذة في التغير/ الأماكن آخذة في الإغلاق.

طرق لاستخدامه

الاتجاهات يُمكن استخدامها في إعداد التقارير، لتحديد أعداد الحالات القائمة، الجودة في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

اللغة المُقترحة للمؤشر

النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أُغلقت بسبب [السبب].
مثال: النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أُغلقت بسبب عدم عودة الناجي أو الناجية بعد مدة من 30 إلى 90 يوماً.

إحصاء عدد إغلاق الحالات

<p>التعريف</p> <p>يقيس هذا المؤشر العدد المحصى لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المغلقة في الشهر الواحد للمكان الواحد. مكان الإبلاغ يُفهم على أنه المكان حيث تقدّم المنظمة المُستخدمة الخدمات وحيث أبلغ مقدّم الخدمات بالحادثة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>لتحديد عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المغلقة في الشهر الواحد للمكان الواحد.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>يحصي هذا عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المغلقة حديثاً في الشهر الواحد لمكان الإبلاغ الواحد (المقاطعة أو ما يكافئها على المستوى المحلي). عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المغلقة للمكان الواحد (على أساس قائمة المواقع). ويجب أن يكون المُستخدمون مرتبطون بمواقع.</p>	
<p>تاريخ إغلاق الحالة [استمارة إغلاق الحالة].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>هذا لا يُضمّر سوى تلك التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+، والتي بُدئت لها حالة عنف مبني على النوع الاجتماعي جديدة.</p>	<p>القيود</p>
<p>مكان الإبلاغ هو «المقاطعة» (أو المكافئ المحلي لها) التي تقع فيها الوكالة، والذي يوجد في owned_by_location (أي مملوك حسب الموقع).</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>هذه المعلومات يُمكن أن يستخدمها المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي أو المشرف أو المنسق لتحديد الحالات المغلقة لديهم في ذلك الشهر، وللنظر إلى عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>
<p>انخفاض معدل إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي قد يشير إلى عدة أشياء:</p> <ul style="list-style-type: none"> • احتياج الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى استثمار أكبر (وقت وجهد) في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي في تلك المنطقة. • اعتمادية على المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي. • عدم الالتزام بإجراء التشغيل الموحد المعني بإغلاق الحالة. • تغيرات موسمية في تفاعلية الحالات وبالتالي إغلاق الحالات. • فشل في توثيق الإغلاق. • قلة فهم النظام/ كيفية الإغلاق. • يدل على نوع الخدمة (مثلاً، خدمة لها متطلبات تستغرق وقتاً طويلاً كي تكتمل). • فشل في المتابعة. <p>ارتفاع معدل إغلاق الحالات قد يشير إلى عدة أشياء:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وجود ضغط لإغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. • اعتقاد بأن النجاح يعني إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي سريعاً. • البرنامج على وشك الإغلاق. • الفئة المُستهدفة في طريقها إلى مكان آخر. • يدل على البيئة (تقديم خدمة محدودة أو لمرة واحدة). • سوء فهم عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. • سوء تقديم الخدمات. • تغير الموارد في المنظمة (عدد أقل من أفراد طاقم العمل يمضي قدماً). • تغير في الموارد السياقية (منظمات عديدة أخذت في الإغلاق). • تغيرات موسمية في تفاعلية الحالات وبالتالي إغلاق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>عدد الحالات القائمة، وإعداد التقارير بشأن الاتجاهات.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المغلقة حديثاً [أثناء الإطار الزمني]. مثال: عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المغلقة حديثاً في الشهر الواحد.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

معدل رضا العملاء	
التعريف	يُقاس هذا المؤشر النسبة المئوية للناجين والناجيات الذين أكملوا استقصاء رضا العميل والذين هم راضون عن خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المقدّمة لهم.
الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لرصد رضا العملاء عن خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
كيفية قياسه	يُقاس هذا بناءً على ما يلي: النسبة المئوية لـ «نعم» في مجموعة استمارات تعقيبات العميل في علامة تبويب إدارة الحالات المُراجعة. إذا كانت الإجابة «نعم» عن ما يزيد على 50 بالمائة من الأسئلة المجاب عنها، فإنها تحصى باعتبارها «راضياً/ راضية» عن الخدمة. تُحسب النسبة المئوية بقسمة البسط على المقام: البسط: عدد الناجين والناجيات الذين هم درجة استمارة تعقيبات العميل لديهم 50 بالمائة أو أكثر. المقام: عدد الناجين والناجيات الذين أجابوا في استمارة تعقيبات العميل.
مصدر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+	من بين استمارات التعقيبات جميعها، ما هي النسبة المئوية التي أجابت بنعم (أو ما يكافئ نعم) لما يزيد على 50 بالمائة من الأسئلة/ الخانات [استمارة تعقيبات العميل] مقسومة على عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أكملت استمارة تعقيبات العميل.
الإطار الزمني	شهرياً.
القيود	لا يُضمّر سوى تلك التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.
الافتراضات	الإجابات في تعقيبات العملاء كانت توصيفات دقيقة لتجاربهم مع المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.
مَن يستخدم هذه المعلومات وكيف؟	هذه المعلومات يُمكن أن يستخدمها المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي أو المشرف أو المنسق لتحديد الجودة في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟	انخفاض معدل الرضا قد يشير إلى عدة أشياء: <ul style="list-style-type: none"> عدم ثقة بالخدمات. انخفاض جودة الخدمات. فرصة للصراحة/ الأمانة في جمع تعقيبات العملاء. سوء فهم الخدمات، أو توقع غير صحيح بشأن الخدمات. قلة الرضا عن الخدمة المتلقاة. ارتفاع معدل الرضا قد يشير إلى عدة أشياء: <ul style="list-style-type: none"> ثقة بالخدمات. جودة الخدمات. عدم وجود فرص للصراحة في جمع تعقيبات العملاء. الرضا عن الخدمة المتلقاة. وفاء الخدمات بالتوقعات. نزعة إلى أن الإفادات السلبية سوف تؤثر على الخدمات.
طرق لاستخدامه	تحسين الجودة في خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
اللغة المُقترحة للمؤشر	النسبة المئوية للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يتلقون إدارة الحالات الذين هم درجة الرضا لديهم 50 بالمائة على الأقل.

نسبة المرشدين إلى المرشدين الاجتماعيين

<p>التعريف</p> <p>هذا المؤشر هو عدد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يشرف عليهم أحد المرشدين: نسبة المرشدين إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي. تقوم هذه الحسبة على الأدوار في النظام الموزعة على المنصة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>لتحديد عدد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يشرف عليهم كل من المرشدين.</p> <p>الغاية الثانوية:</p> <p>لتحديد مستويات الإشراف، ومراقبة جودة إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>نسبة المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى المرشدين.</p>	
<p>نسبة المرشدين إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي = إجمالي عدد المرشدين : إجمالي عدد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي (المقياس المرجعي 1:5 ولا يزيد على 8:1)⁸⁷</p> <p>يَحسب النظام عدد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي ويُقسم ذلك على عدد مشرفي إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي (وفقاً لدورهم في النظام).</p>	<p>مَصْدَرُ البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لا يُضم هذا سوى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي المسجلين في تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>أن يكون جميع أفراد طاقم العمل العاملين على حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الخاضعين لإدارة المشرف يُستخدَمون تطبيق GBVIMS+ ويُدخَلون البيانات إليه.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>هذه المعلومات يُمكن أن يستخدمها المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي أو المشرف أو المنسق باعتبار ذلك واحداً من عوامل الإشراف ذي الجودة. المشرفون يؤثرون على الجودة والفعالية في العمل على حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. فإذا كانت نسب المرشدين إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لا يُمكن ضبطها، لن يستطيع المشرفون توفير إشراف وإرشاد بأداء عالي الجودة وداعم وفي وقته المناسب.</p> <p>نتائج ارتفاع النسبة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضيق الوقت المتاح للاستثمار في الإشراف. • ضيق الوقت المتاح لتقديم الإرشاد الداعم. • قصور في التواجد للرصد من أجل جودة العمل على حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. • قصور في التواجد لتفسير وتنفيذ السياسات التنظيمية مع طاقم العمل القائم في الخطوط الأمامية. • قلة القدرة على توفير تدريب ذي جودة للمرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي. <p>نتائج انخفاض النسبة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • كفاية الوقت المتاح للاستثمار في الإشراف. • كفاية الوقت المتاح لتقديم الإرشاد الداعم. • تواجد بالقدر الكافي للرصد من أجل جودة العمل على حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. • تواجد بالقدر الكافي لتفسير وتنفيذ السياسات التنظيمية مع طاقم العمل القائم في الخطوط الأمامية. • قدرة كافية على توفير تدريب ذي جودة للمرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي. 	<p>مَنْ يَسْتخدِم هذه المعلومات وكيف؟</p>

87 لمزيد من المعلومات، اقرأ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة.

<p>انخفاض نسبة المشرفين إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي قد يشير إلى الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● مستوى ملائم لتمويل البرنامج والموارد. ● انخفاض معدل دوران أفراد طاقم العمل. ● الفئة المُستهدَفة في طريقها إلى مكان آخر. ● هيكل إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي ذو جودة. <p>ارتفاع نسبة المشرفين إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي قد يشير إلى الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● محدودية الموارد، أو تمويل البرنامج. ● ارتفاع معدل دوران أفراد طاقم العمل. ● يدل على السياق، أو تدفق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. ● هيكل إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي ذو جودة منخفضة. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>تحسين الجودة في خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من خلال الإشراف.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>متوسط عدد المرشدين الاجتماعيين للمشرف الواحد.</p>	<p>اللغة المُقترحة للمؤشر</p>

عدد الحالات القائمة

<p>التعريف</p> <p>يُقاس هذا المؤشر متوسط عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة للشخص الواحد من المرشدين الاجتماعيين الممكّنين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي على أساس حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المفتوحة. النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي تقسّم على أساس التصنيف التالي: أقل من 10 من هذه الحالات مفتوحة، بين 10-20 من هذه الحالات مفتوحة، بين 21-30 من هذه الحالات مفتوحة، أكثر من 30 من هذه الحالات مفتوحة.</p>	
<p>الغاية/ الغرض</p> <p>لتحديد نسبة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لكل من المرشدين الاجتماعيين في هذا المجال.</p>	
<p>كيفية قياسه</p> <p>نسبة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى مدير حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي/ المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي أو جامع البيانات.</p> <p>لحساب النسبة، اجمع عدد الحالات للمرشد الاجتماعي الواحد وبعد ذلك اقسم الإجمالي على عدد المرشدين الاجتماعيين النشطين.</p> <p>ويتمكّن كذلك عرض البيانات باستخدام الفئات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % من هؤلاء المرشدين الاجتماعيين لديهم أقل من 10 من هذه الحالات مفتوحة. • % من هؤلاء المرشدين الاجتماعيين لديهم بين 11-20 من هذه الحالات مفتوحة. • % من هؤلاء المرشدين الاجتماعيين لديهم بين 21-30 من هذه الحالات مفتوحة. • % من هؤلاء المرشدين الاجتماعيين لديهم أكثر من 30 من هذه الحالات مفتوحة. <p>متوسط نسبة المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى الناجين والناجيات من هذا النمط من العنف:</p> <p>إجمالي عدد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي : إجمالي عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي النشطة (المقياس المرجعي 1:15 حالة نشطة من هذه الحالات، وعلى الأكثر 1:20).⁸⁸</p>	
<p>المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المفتوحة التي يكون فيها ذلك المرشد الاجتماعي هو مالك السجل [استمارة مالك السجل].</p>	<p>مصدّر البيانات/ أسماء الخانات في GBVIMS+</p>
<p>شهرياً.</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>لا يضم هذا سوى تلك التي قد أُدخِلت إلى تطبيق GBVIMS+.</p>	<p>القيود</p>
<p>جميع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي يعمل عليها أحد المرشدين الاجتماعيين في هذا المجال مُدخّلة في تطبيق GBVIMS+. كل مرشد اجتماعي في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي يستخدم تطبيق GBVIMS+ ويُدخّل إليه بيانات حالات العنف تلك.</p>	<p>الافتراضات</p>
<p>هذه المعلومات يتمكّن أن يستخدمها المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي أو المشرف أو المنسق لتحديد الجودة في إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي عن طريق رصد متوسط عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة.</p> <p>ارتفاع أعداد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة قد يعني انخفاضاً في جودة خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي أو يزيد من احتمالية إنهاك طاقم العمل.</p>	<p>من يستخدم هذه المعلومات وكيف؟</p>

88 مزيد من المعلومات، اقرأ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات المذكورة.

<p>عدد الحالات القائمة الصغير قد يعنى الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد حالات قائمة ملائم. • حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لم تُدخّل جميعها في تطبيق GBVIMS+. • ارتفاع احتمالية إنهاك طاقم العمل. • عدم إدخال البيانات إلى النظام/ إغلاق الحالات. • المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي يغلقون حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي في النظام. • موارد أكثر لإعداد البرامج. • تغير في السياق، أو تحرك الفئة المُستهدفة. • اتجاهات/ أنماط خاصة بوقت من السنة. • محدودية إدخال البيانات في النظام. • محدودية عدد الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يصلون إلى الخدمات. • عوائق أمام إمكانية الوصول. • ارتفاع عدد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي. • الوعي المجتمعي (قلته). • ضعف إمكانية الوصول/ التكيّف فيما يخص الاحتياج إلى الخدمات البعيدة. • قلة الثقة المجتمعية. <p>العدد الكبير لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة قد يعنى الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عبء عمل مفرط. • محدودية عدد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي. • المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لا يغلقون الحالات في النظام. • تغير في إعداد البرامج (اقتطاع من الموارد). • تغير في السياق: تحرك (تدفق) الفئة المُستهدفة. • هذا الوقت من السنة: الاتجاهات/ الأنماط. • تسجيل حالات ليست من حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. • ارتفاع عدد الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يصلون إلى الخدمات. • وضوح سبيل الوصول إلى الخدمات. • وعي مجتمعي بالخدمات. 	<p>مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p>
<p>تحسين الجودة في خدمات إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وإعداد الميزانية.</p>	<p>طرق لاستخدامه</p>
<p>متوسط عدد الحالات للمرشد الاجتماعي الواحد.</p>	<p>اللغة المقترحة للمؤشر</p>

حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة⁸⁹

التعريف	هذا هو النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي هي ذات خطورة شديدة.
الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لتحديد أي نسبة مئوية من حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي هي ذات الخطورة الشديدة.
كيفية قياسه	النسبة المئوية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي المحددة بأنها شديدة الخطورة، لدى المعيّنين مرشدين اجتماعيين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، مقسومة على العدد الإجمالي لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
الإطار الزمني	شهرياً.
القيود	هذا لن يُضمّ سوى الحالات المُدخّلة في GBVIMS+ التي أشار أحد المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى كونها شديدة الخطورة.
الافتراضات	جميع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي ذات الخطورة الشديدة قد حدّدت بأنها على هذا النحو.
مَن يَستخدم هذه المعلومات وكيف؟	المرشدون الاجتماعيون العاملون في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي والمشفرون يستطيعون فهم أي نسبة مئوية من حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لديهم هي ذات الخطورة الشديدة.
مفاتيح الحلول السياقية: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • سياق معقّد. • الارتكاب من جانب الحكومة أو كيان بارز، أو ارتفاع احتمالية العقاب أو أثره الكبير. • احتمالية وجود فكر انتحاري. • يدل على الفئة المُستهدّفة للبرنامج. • بداية حالة طوارئ في مراحلها الأولى، أو الوصول إلى الخدمات في المراحل الأولى. • ارتفاع معدل الوصم في البيئة المحيطة. • عدم وجود دور احتواء. • ضعف فهم تصنيف الخطورة الشديدة. انخفاض عدد الحالات الشديدة الخطورة قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • يدل على الفئة المُستهدّفة للبرنامج. • سوء فهم حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الشديدة الخطورة (إن لم يوجد أي منها).
طرق لاستخدامه	قد يساعد ذلك البرامج على الدعوة إلى ملاءمة الموارد وفقاً للخصائص المميزة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي القائمة لديها.

89 مؤثر الأداء الأساسي هذا ليس قائماً في الوقت الراهن ولكنه قيد الإعداد.

المرفق د: جداول تعقيبات العمل

كيف عُلِّمت بالخدمة أو الخدمات الموجودة لدينا؟	
الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات المُمكنة	لتحديد كيفية تَوْصُل الناجين والناجيات إلى المعرفة بالخدمات المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. تحديد الثغرات في التوعية، وسبل الوصول، والتحسينات المُمكنة في مسار الإحالة. تحديد أي عناصر مسار الإحالة هي التي تعمل بفعالية.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يَعْنِيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي عُلِّمت بالخدمة الموجودة لديك من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء قد يَعْنِي الآتي: <ul style="list-style-type: none"> الترويج الشفهي طريقة قيمة للعلم بوجود الخدمات، وقد يكون طريقة مُمكنة لنشر المعلومات. ثقة بالخدمات. قلة التوعية من خلال محافل أخرى. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي عُلِّمت بالخدمة الموجودة لديك عبر إحالة من منظمة أخرى قد يَعْنِي الآتي: <ul style="list-style-type: none"> شبكة إحالات تعمل بفعالية. وضوح في إجراءات التشغيل الموحدة. قلة التوعية من خلال محافل أخرى. ثقة بالخدمات، سمعة المنظمة، ثقة بين الأقران فيما بين المنظمات. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي عُلِّمت بالخدمة الموجودة لديك من أحد الجيران أو أفراد المجتمع المحلي قد يَعْنِي الآتي: <ul style="list-style-type: none"> الترويج الشفهي طريقة قيمة للعلم بوجود الخدمات، وقد يكون طريقة مُمكنة لنشر المعلومات. ثقة بالخدمات. قلة التوعية من خلال محافل أخرى. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي عُلِّمت بالخدمة الموجودة لديك من مناقشة مجتمعية قد يَعْنِي الآتي: <ul style="list-style-type: none"> التوعية تعمل جيداً. صُنع في الاعتبار عوامل إمكانية الوصول فيما يخص المقابلات/ المناقشات المجتمعية. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي عُلِّمت بالخدمة الموجودة لديك من كتيب أو نشرة إعلامية قد يَعْنِي الآتي: <ul style="list-style-type: none"> ارتفاع مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة. وسائل إيضاح بصرية أو المواد الكتابية من الأشكال المفيدة للتواصل. وسيلة إيضاح بصرية أو توصيل رسائل فعالة. التنوع على مستوى الإجابات قد يَعْنِي الآتي: <ul style="list-style-type: none"> التوعية تعمل جيداً في مجموعة من المحافل.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> الجنس. الفئة العمرية. حالة الإعاقة. حدّد ثغرات معيّنة في إمكانية الوصول إلى الخدمات لدى نساء وفتيات مختلفات ومهمشات وفقاً للسياق.

تقديم الخدمات المتمركز على الناجين والناجيات

هل كانت الخدمات متاحة في الأوقات التي تمكنت فيها من الحضور؟	
الغاية / الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات المُمكنة	لتحديد إذا كانت الخدمات سهل الوصول إليها.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	تحديد الثغرات في إمكانية الوصول إلى الخدمات.
	<p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • موارد كافية (للحفاظ على إنتاجية الخدمات). • ملاك وظائف وافي. • ملاءمة تدبير الخدمات أو توقيتها أو الاثنين معاً. • اتساق الخدمات. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • اضطلع بالمزيد من البحث النوعي حول ما الذي يمكنه تسهيل الوصول إلى الخدمات. • عدم كفاية الموارد (للحفاظ على إنتاجية الخدمات). • ملاك وظائف غير وافي. • عدم ملاءمة تدبير الخدمات أو توقيتها أو الاثنين معاً. • عدم اتساق الخدمات. • عوائق أمام إمكانية الوصول (وسائل النقل، موقع الخدمات، الرسوم، سياق الأمن/النزاع).
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> • الجنس. • الفئة العمرية. • حالة الإعاقة. • حدّد ثغرات معيّنة في إمكانية الوصول إلى الخدمات لدى نساء وفتيات مختلفات ومهمشات وفقاً للسياق.

إلى أي مدى شعرت بالارتياح مع المرشد الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي؟

الغاية / الغرض	الغاية الأساسية: لتحديد إذا كان الناجون والناجيات يشعرون بالارتياح مع المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.
الاستخدامات المُمكنة	تحديد الثغرات في استقبال الناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، والتوجهات السلوكية المؤدية لدى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، والجوانب المطلوب تحسينها في تطوير مهارات التعامل مع الآخرين لدى المرشدين الاجتماعيين.
<p>التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p> <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي لم تشعر بالارتياح على الإطلاق مع المرشد الاجتماعي قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● قلة تدريب المرشدين الاجتماعيين. ● تدني جودة الخدمات. ● الافتقار إلى مهارات التواصل أو التوجهات السلوكية. ● انخفاض الثقة بالخدمات. ● عدم توافق العمل مع المرشد الاجتماعي. ● عوائق لغوية. ● ملاك وظائف غير وافي. ● ارتفاع عدد الحالات القائمة. ● يدل على عوامل سياقية أو بيئية معينة. ● وصم مجتمعي. ● يدل على نقص في خيارات الخدمات الأخرى المتاحة. ● قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/مقابلات إضافية لتحديد مستويات الارتياح والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/إدارة الحالات. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت بالارتياح نوعاً ما مع المرشد الاجتماعي قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/مقابلات إضافية لتحديد مستويات الارتياح والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/إدارة الحالات. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت بالارتياح التام مع المرشد الاجتماعي قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● جودة تدريب المرشدين الاجتماعيين. ● خدمات ذات جودة. ● ملاءمة مهارات التواصل أو التوجهات السلوكية. ● ثقة بالخدمات. ● توافق العمل مع المرشد الاجتماعي. ● مهارات لغوية ملائمة. ● ملاك وظائف وافي. ● رغبة في إرضاء المرشد الاجتماعي، أو ضغط من أجل الإجابة بطريقة معينة. ● يدل على نقص في خيارات الخدمات الأخرى المتاحة. <p>التنوع على مستوى الإجابات قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/مقابلات إضافية لتحديد مستويات الارتياح والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/إدارة الحالات. ● اختلاف مستويات تدريب المرشدين الاجتماعيين، أو جودة الرعاية. ● اختلاف مستويات «التوافق» بين المرشدين الاجتماعيين والناجين/الناجيات. 	<p>تفكيكات مفيدة</p> <ul style="list-style-type: none"> ● الجنس. ● الفئة العمرية. ● حالة الإعاقة. ● نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي. ● حدّد ثغرات معينة في إمكانية الوصول إلى الخدمات لدى نساء وفتيات مختلفات ومهمشات وفقاً للسياق.

هل رأيت نفس الشخص في كل من الزيارات؟

الغاية / الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات الممكنة	لتحديد إذا كانت هناك استمرارية في الخدمات.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> متابعة ملائمة. رغبة في إرضاء المرشد الاجتماعي، أو ضغط من أجل الإجابة بطريقة معينة. استبقاء أفراد طاقم العمل. تحديات في عمل توازن في توزيع الحالات القائمة. نقص عدد أفراد طاقم العمل. عدم التساوي في مستويات قدرات أفراد طاقم العمل (مرشدون اجتماعيون محدّدون يتعاملون مع حالات محدّدة). عدم التوازن في نسبة الحالات إلى المرشدين الاجتماعيين. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> دوران أفراد طاقم العمل. تحديات في عمل توازن في توزيع الحالات القائمة. متابعة غير ملائمة. تضارب في تحديد المواعيد. تسليم الحالات/ التوافق مع المرشد الاجتماعي.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> موقع/ مكان الخدمات (في الملف الشخصي للمرشد الاجتماعي). تاريخ زيارات المتابعة.

هل شعرت أنك تلقيت جميع ما احتجت إليه من معلومات عن خياراتك المتعلقة بالخدمات والإحالات؟

الغاية / الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات الممكنة	لتحديد إذا كانت المعلومات الملائمة يجري إعطاؤها من أجل الاسترشاد بها في اتخاذ القرارات الخاصة بالناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> تدريب أفراد طاقم العمل كافي. وضوح إجراءات التشغيل الموحدة. الإشراف متسق ومنظم. قلة خيارات الخدمات الأخرى. خريطة الخدمات محدّثة. خريطة الخدمات عفا عليها الزمن. تنسيق جيد بين مقدمي الخدمات. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> خريطة الخدمات عفا عليها الزمن. إجراءات التشغيل الموحدة عفا عليها الزمن. تدريب أفراد طاقم العمل غير كافي. الإشراف غير وافي. قلة خيارات الخدمات الأخرى. توقعات الناجين والناجيات لا تُلبى/ لا يُمكن تنفيذها. تنسيق سيء بين مقدمي الخدمات.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> الجنس. الفئة العمرية. حالة الإعاقة. نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي.

هل اتخذت قرارات بشأن ما أردت حدوثه في حالتك (من حيث الخطوات التالية)؟

الغاية / الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات المُمكنة	لتحديد إذا كانت عملية إدارة حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي يقودها الناجون والناجيات.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • تدريب كافٍ لأفراد طاقم العمل على المبادئ التوجيهية المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. • إشراف ملائم. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • تدريب غير كافٍ لأفراد طاقم العمل على المبادئ التوجيهية المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. • حاجة إلى مزيد من الإشراف. • توقعات الناجين والناجيات لا تُلبى / لا يُمكن تنفيذها.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> • الجنس. • الفئة العمرية. • حالة الإعاقة. • نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي.

هل تمت إحالتك إلى مكان آخر إذا تعرّض تقديم خدمة ما؟

الغاية / الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات المُمكنة	لتحديد إذا كانت الخدمات والإحالات الملائمة توفّر.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • تدريب أفراد طاقم العمل كافٍ. • فهم للمبادئ المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. • إشراف ملائم. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • تدريب أفراد طاقم العمل غير كافٍ. • قلة فهم للمبادئ المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. • حاجة إلى مزيد من الإشراف. • توقعات الناجين والناجيات لا تُلبى / لا يُمكن تنفيذها.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> • نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي. • مستوى المخاطر. • الفئة العمرية.

السرية

هل تمكنت من الوصول إلى الخدمات دون أن يراك أفراد المجتمع المحلي الآخرون؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لتحديد إذا كانت هناك مستويات ملائمة من الخصوصية.
الاستخدامات المُمكِنَة	تحديد الثغرات أو العيوب في إعداد الخدمات ونقاط الدخول.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • مسارات إحالة سرية. • مقدمو الخدمات ينسقون بشأن نماذج للسرية. • انخفاض مستويات الوصم المرتبط بالخدمات. • الخدمات في موقع ملائم. • الخدمات تقديمها في أوقات ملائمة. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • تدبير الخدمات غير وافي. • مقدمو الخدمات لا يفكرون في جميع جوانب السرية. • ارتفاع معدل الوصم المرتبط بتلقي الخدمات. • الخدمات في مواقع غير ملائمة/ غير مفضلة. • الخدمات تقديمها في أوقات غير ملائمة/ غير كافية. • قد يدل على إعداد الخدمات في أشكال متنقلة أو عن بُعد.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> • موقع/ مكان الخدمات (في الملف الشخصي للمرشد الاجتماعي). • تاريخ البلاغ.

هل احترام طاقم العمل السرية في أمورك؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لتحديد إذا كانت هناك مستويات ملائمة من الخصوصية.
الاستخدامات المُمكِنَة	تحديد الثغرات في التزام المرشد الاجتماعي بالمبادئ التوجيهية المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي الخاصة بالسرية وتحديد الفرص المتاحة للإشراف على طاقم العمل ودعمه لتدارك الأخطاء.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • ثقة بطاقم العمل. • فهم للمبادئ المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. • جلسات إشراف ناجحة. • تدريب كافٍ للمرشد الاجتماعي. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • قلة الثقة بطاقم العمل. • قلة فهم للمبادئ المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. • جلسات الإشراف يُمكن تحسينها. • قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/ مقابلة إضافية لتحديد الفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/ إدارة الحالات.

هل شعرت بأنك يمكنك التحدث بحرية دون أن يَسترق أحد السمع؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لتحديد إذا كانت هناك مستويات ملائمة من الخصوصية.
الاستخدامات المُمكِنَة	تحديد الثغرات والفرص في إعداد الخدمات.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> ● عزل الصوت ضعيف. ● المرشد الاجتماعي لم يستطع اصطحاب الناجي أو الناجية إلى موقع خاص بمجرد حدوث الإفصاح. ● توفير الموارد على نحو غير كافٍ في الخدمات. ● قد يدل على إعداد الخدمات في أشكال متقلبة أو عن بُعد. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> ● عزل الصوت كافٍ. ● قدرة على تلقي الإفصاح في موقع ملائم. ● توفير الموارد على نحو كافٍ للخدمات.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> ● موقع/ مكان الخدمات (في الملف الشخصي للمرشد الاجتماعي). ● تاريخ البلاغ.

المرشد الاجتماعي

إلى أي مدى كان مرشدك الاجتماعي العامل في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي ودوداً؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لتحديد إذا كانت الخدمات بها انفتاح، وعدم إطلاق الأحكام، وقبول.
الاستخدامات المُمكِنَة	تحديد فرص لتحسين التوجهات السلوكية ومهارات التعامل مع الآخرين لدى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي لم يكن ودوداً على الإطلاق قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> ● تدريب غير كافٍ للمرشد الاجتماعي. ● قلة فهم للمبادئ المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. ● ارتفاع عدد الحالات القائمة. ● إنهاك طاقم العمل. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي كان ودوداً نوعاً ما قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> ● قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/ مقابلات إضافية لتحديد مهارات التعامل مع الآخرين والتوجهات السلوكية والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/إدارة الحالات. ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي كان ودوداً بكل معنى الكلمة قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> ● تدريب كافٍ للمرشد الاجتماعي. ● توافق ذو جودة بين المرشد الاجتماعي والناجي/ الناجية. ● عدم وضع حدود للمرشد الاجتماعي. التنوع على مستوى الإجابات قد يعني الآتي: <ul style="list-style-type: none"> ● قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/ مقابلات إضافية لتحديد مهارات التعامل مع الآخرين والتوجهات السلوكية والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/إدارة الحالات. ● اختلاف مستويات تدريب المرشدين الاجتماعيين، أو جودة الرعاية.

إلى أي مدى كان أفراد طاقم العمل يُصدرون الأحكام تجاهك؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لتحديد إذا كانت الخدمات بها انفتاح، وعدم إطلاق للأحكام، وقبول.
الاستخدامات المُمكنة	تحديد فرص لتحسين التوجهات السلوكية ومهارات التعامل مع الآخرين لدى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.
<p>التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟</p> <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي لم يُصدر الأحكام على الإطلاق قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • فهم للملاءمة الثقافية في التواصل / الاستقبال. • تدريب كافٍ للمرشد الاجتماعي. • إشراف ذو جودة. • فهم للمبادئ المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. • رعاية متمركزة على الناجين والناجيات. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي كان يُصدر الأحكام نوعاً ما قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/مقابلات إضافية لتحديد مهارات التعامل مع الآخرين والتوجهات السلوكية والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/إدارة الحالات. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي كان يُصدر الأحكام بكل معنى الكلمة قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • سوء تفسير ثقافي، أو غياب الفهم الثقافي. • تدريب غير كافٍ للمرشد الاجتماعي. • نقص الإشراف. • قلة فهم للمبادئ المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. • غياب الرعاية المتمركزة على الناجين والناجيات في الممارسة. • إنهاك طاقم العمل. <p>النوع على مستوى الإجابات قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/مقابلات إضافية لتحديد مهارات التعامل مع الآخرين والتوجهات السلوكية والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/إدارة الحالات. • اختلاف مستويات تدريب المرشدين الاجتماعيين، أو جودة الرعاية. 	
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> • البلد الأصلي. • العرق. • الفئة العمرية.

هل تلقيت جميع ما احتجت إليه من معلومات من المرشد الاجتماعي؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات المُمكنة	لتحديد إذا كانت المعلومات الملائمة يجري إعطاؤها من أجل الاسترشاد بها في اتخاذ القرارات الخاصة بالناجين والناجيات.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	<p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تدريب كافٍ للمرشد الاجتماعي. ● مهارات تواصل ذات جودة لدى المرشد الاجتماعي. ● قد يدل على خدمات أخرى متاحة. ● تلبية توقعات الناجين والناجيات. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تدريب غير كافٍ للمرشد الاجتماعي. ● مهارات تواصل غير مناسبة لدى المرشد الاجتماعي. ● قد يدل على خدمات أخرى متاحة. ● توقعات الناجين والناجيات لا تُلبى/ غير واقعية.

هل استخدم المرشد الاجتماعي لغة استطعت فهمها؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات المُمكنة	لتحديد إذا كانت الخدمات سهل الحصول عليها، من حيث اللغة.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	<p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● مهارات تواصل ذات جودة لدى المرشد الاجتماعي. ● قدرة على استخدام لغة مبسطة. ● توافر مهارات اللغة المحلية/ السائدة المطلوبة. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● المرشد الاجتماعي قد يكون لا يفهم المبادئ التوجيهية ولم يتدرب إلا على لغة أهل المهنة. ● عدم ملاءمة مهارات/ تمثيل اللغة المحلية/ السائدة. ● ضعف مهارات التواصل.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> ● البلد الأصلي. ● حالة الزواج. ● الفئة العمرية.

هل أعطاك المرشد الاجتماعي الوقت الكافي للتحدث إليه عن أفكارك ومشكلاتك؟

الغاية / الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات المُمكِنَة	لتحديد إذا كانت الخدمات بها انفتاح، وعدم إطلاق للأحكام، وقبول.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	<p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد الحالات القائمة مناسب. • تدريب كافي للمرشد الاجتماعي. • عدم وضع حدود للمرشد الاجتماعي. • إدارة ملائمة للوقت. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارتفاع عدد الحالات القائمة، وارتفاع الطلب قد يعني إدارة الحالات في عجلة. • إن هناك المرشدين الاجتماعيين. • سوء إدارة الوقت.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى المخاطر. • نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي.

إلى أي مدى شعرت بأن المرشد الاجتماعي ساعدك في مشكلتك؟

الغاية / الغرض	الغاية الأساسية:
الاستخدامات المُمكِنَة	لتحديد الرضا عن الخدمات.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	<p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي لم يساعد على الإطلاق قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • توقعات الناجين والناجيات لا تُلبي، أو أنها غير واقعية. • تدريب غير كافي للمرشد الاجتماعي. • موارد غير كافية (من أجل إنتاجية الخدمات). • ارتفاع عدد الحالات القائمة. • قد يدل على نوع/ تعقيد الحالة. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي ساعد إلى حد ما قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/ مقابلات إضافية لتحديد مستوى توافر الخدمات والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/ إدارة الحالات. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي شعرت أن المرشد الاجتماعي ساعدت مساعدة تامة قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارتفاع مستوى رضا العميل في الخدمات. • تلبية توقعات الناجين والناجيات. • تدريب كافي للمرشد الاجتماعي، أو مرشد اجتماعي على درجة عالية من المهارة. • موارد كافية (من أجل إنتاجية الخدمات). • عدد الحالات القائمة مناسب. • * قد يدل على نوع/ تعقيد الحالة. <p>التنوع على مستوى الإجابات قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قد يتطلب الأمر مجموعة تركيز/ مقابلات إضافية لتحديد مستوى توافر الخدمات والفرص المتاحة للتحسين بما فيها الفرص المتاحة لعمل تعزيزات في جودة التدريب/ إدارة الحالات. • اختلاف مستويات تدريب المرشدين الاجتماعيين، أو جودة الرعاية. • اختلاف مستويات «التوافق» بين المرشدين الاجتماعيين والناجين/ الناجيات.

رفاه العميل

هل توصي، أو توصين، بمجيء صديق تعرّض، أو صديقة تعرضت، للعنف المبني على النوع الاجتماعي إلى هنا لتلقي المساعدة؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لتحديد الرضا عن الخدمات.
الاستخدامات المُمكنة	تحديد فرص لتحسين تقديم الخدمات، وتدريب طاقم العمل، وإعداد الخدمات، وإمكانية الوصول، والمعرفة والتوجه السلوكي والمهارات لدى المرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي.
التفسيرات المحتملة: ما الذي قد يعنيه هذا؟	<p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات إيجابية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارتفاع مستوى ثقة العميل بالمنظمة. • ارتفاع مستوى رضا العميل في الخدمات. • قلة الخيارات المتاحة الأخرى. • مزيج من المكونات المُرضية الأخرى في الخدمة مثل تفاعل المرشد الاجتماعي الإيجابي، والتوجه السلوكي الإيجابي لدى المرشد الاجتماعي أو مهارات التواصل لديه، والسرية، وتقديم الخدمات المتمركز على الناجين والناجيات، وسهولة الوصول إلى الخدمات. • تجربة إيجابية مع هذا المرشد الاجتماعي على وجه الخصوص. <p>ارتفاع عدد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي أعطت إجابات سلبية عن هذا السؤال قد يعني الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • انخفاض مستويات ثقة العميل بالمنظمة. • انخفاض مستويات رضا العميل في الخدمات. • تجارب أفضل باستمرار في تلقي الخدمات لدى منظمات أخرى/ مقدمي خدمات آخرين. • تجربة سلبية مع هذا المرشد الاجتماعي على وجه الخصوص. • توقعات العميل لا تُلبى/ غير واقعية. • عدم وجود أو عدم كفاية التواصل مع المجتمع المحلي بشأن الخدمات المتوفرة.
تفكيكات مفيدة	<ul style="list-style-type: none"> • الجنس. • الفئة العمرية. • حالة الإعاقة. • نوع العنف المبني على النوع الاجتماعي. • حدّد ثغرات معيّنة في إمكانية الوصول إلى الخدمات لدى نساء وفتيات مختلفات ومهمشات وفقاً للسياق.

إن وُجدت، ما هي التحسينات الأخرى التي تود، أو تودين، اقتراحها؟

الغاية/ الغرض	الغاية الأساسية: لخلق مساحة للتعقيبات المفتوحة من الناجين والناجيات.
الاستخدامات المُمكنة	لتحديد مزيد من الفرص لدمج تعقيبات الناجين والناجيات في تصميم وتقديم الخدمات وتوفير التعقيبات للاسترشاد بها في تعلم وتطور طاقم العمل القائم بالتصدي للعنف المبني على النوع الاجتماعي.
نصائح	حاول تصنيف اتجاهات من هذه المعلومات النوعية مثل رفاه العميل، أو تفاعل المرشد الاجتماعي أو توجهه السلوكي أو مهارات التواصل لديه، أو السرية، أو تقديم الخدمات المتمركز على الناجين والناجيات، أو إمكانية الوصول إلى الخدمات. قُرّر إذا كانت هناك فائدة سوف تتحقق بإقران هذه المعلومات باتجاهات أخرى في الاستقصاء لمزيد من الفهم.