المبادئ التوجيهية لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي بين الوكالات

توفير خدمات الرعاية وإدارة الحالة للناجين/للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية

٢٠١٧

الإصدار الأول

USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE

GBV IMS

Primero

INTERNATIONAL RESCUE COMMITTEE

International Medical Corps

UNHCR The UN Refugee Agency

UNFPA

unicef

جدول المحتويات

الجزء الأول: بناء أساس لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ١٥

الفصل ١: نهج يركز على الناجين/الناجيات لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ١٧

الفصل ٢: فهم سياق خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي ٢٣

الفصل ٣: إعداد خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ٢٩

الجزء الثاني: خطوات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ٤١

الفصل ١: خطوات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ٤٣

الفصل ٢: الخطوة ١: التقديم والمشاركة ٤٩

الفصل ٣: الخطوة ٢: التقييم ٥٧

الفصل ٤: الخطوة ٣: تخطيط إجراءات الحالة ٧٧

الفصل ٥: الخطوة ٤: تنفيذ خطة إجراءات الحالة. ٨٣

الفصل ٦: الخطوة ٥: المتابعة والخطوة ٦: إغلاق ملف الحالة ٨٧

الجزء الثالث: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع النساء والفتيات المراهقات ٩٣

مقدمة: النساء والفتيات والعنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية ٩٥

الفصل ١: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي لعنف الشريك الشريك ٩٧

الفصل ٢: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع النساء والفتيات المراهقات الناجيات من العنف الجنسي ١٠٩

الفصل ٣: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي المتعلقة بزواج الأطفال/الزواج المبكر ١١٧

الجزء الرابع: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الفئات الضعيفة ١٢٧

الفصل ١: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين/الناجيات من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين ١٢٩

الفصل ٢: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين الذكور من العنف الجنسي ١٣٥

الفصل ٣: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين ذوي الإعاقة ١٣٩

الجزء الخامس: مراقبة جودة الخدمات والإشراف ورعاية الموظفين ١٤٩

الفصل ١: مراقبة جودة الخدمة ١٥١

الفصل ٢: طرق وأنظمة التوجيه والإشراف ١٥٥

الجزء السادس: الملاحق والأدوات ١٦٧

الجزء السابع: قاموس المصطلحات ٢٤١

شكر وتقدير

يمثل هذا المورد تتويجاً لمشروع مدته سنتان تقوده اللجنة التوجيهية لنظام إدارة المعلومات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي (GBVIMS) لبناء القدرات في مجال إدارة الحالات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي وإدارة المعلومات وتعزيز الروابط بين هذه الخدمات من أجل تحسين الخدمات المقدمة إلى الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. وقد قامت اللجنة التوجيهية المعنية بنظام إدارة المعلومات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، والتي تتألف من خبراء في العنف المبني على النوع الاجتماعي من الهيئة الطبية الدولية، ولجنة الإنقاذ الدولية، واليونيسف، وصندوق الأمم المتحدة للنشاطات السكانية، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، جنباً إلى جنب مع زملاء على المستوى الإقليمي والقطري، بإطلاق نسخة تجريبية من مشروع تنمية القدرات فيما يتعلق بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في ستة بلدان وهي: جمهورية إفريقيا الوسطى، والأردن، ولبنان، ومالي، والنيجر، والصومال. وشملت الأنشطة التجريبية تقديم تدريب على إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ونظام إدارة المعلومات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي لمقدمي الخدمات في هذه البلدان. وقد كان محتوى هذا المورد مصدر إلهام للنسخة التجريبية إلى جانب استمداده للإلهام منها.

ويهدف هذا المورد إلى وضع معايير للرعاية عالية الجودة والرحيمة للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية، مع التركيز بشكل خاص على توفير خدمات إدارة الحالة. ونأمل أن يوفر هذا المورد والمواد التدريبية المصاحبة لمقدمي خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية المعلومات والتوجيهات التي يحتاجونها لإنشاء وتقديم خدمات إدارة حالة جيدة للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

وتود اللجنة التوجيهية المعنية بنظام إدارة المعلومات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي توجيه الشكر إلى الأشخاص التالية أسماؤهم على مساهماتهم في هذا المورد: ميغان أوكونور، التي قادت عملية كتابة ومراجعة هذا المورد والمواد التدريبية المصاحبة له؛ ومجموعة المراجعة المشتركة بين الوكالات التي تألفت من أعضاء في اللجنة المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي واللجنة التوجيهية لنظام إدارة المعلومات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي على النحو التالي: جانيس ريسديل ولورا كانالي وماريا كاترينا شيامبي وميغان ليند ومندي مارش وميكا ويليامز وصوفي ريد-هاميلتون؛ بالإضافة إلى المراجعين الإضافيين الذين ساهموا في أقسام محددة من المورد بمن في ذلك إيما بيرس وكريستي كرابتري وكونستانز كوش ولاشين هاسانوفا وزهراء مرغني ورينات فريتش وجورج أودهيامبو. كما نود أن نعرب عن شكرنا الخاص لفريق اليونيسف المعني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ على إتاحة المحتوى والأدوات من *رعاية المجتمعات المحلية: تكييف برنامج تغيير حياة الأشخاص ومنع العنف* ليتناسب مع أقسام من هذا المورد.

ونود أيضاً أن نشكر الفرق المشتركة بين الوكالات والمنظمات المشاركة الأخرى في جمهورية إفريقيا الوسطى والأردن ولبنان ومالي والنيجر والصومال التي وفرت فرصاً لتجريب محتوى هذا المورد مع المنظمات التي تستجيب للعنف المبني على النوع الاجتماعي والموظفين الإقليميين لتنمية القدرات، ماريا هيلانا أريزا ونيللي ليما اللتان جربتا مواد التدريبية في هذه البلدان.

وأخيراً، لم يكن لهذا المورد أن يصبح ممكناً بدون الدعم السخي من مكتب الولايات المتحدة للمساعدات الخارجية في حالات الكوارث.

مقدمة

العنف المبني على النوع الاجتماعي (GBV) هو مصطلح شامل لأي فعل ضار يرتكب ضد الشخص استناداً إلى الاختلافات الاجتماعية (أي النوع الاجتماعي) بين الذكور والإناث. ويتضمن الأفعال التي تُلحق الأذى الجسدي أو الجنسي أو العقلي أو المعاناة والتهديد بالقيام بمثل تلك الأفعال والإكراه وغير ذلك من أشكال الحرمان من الحرية.[١] يمكن أن تحدث هذه الأفعال في الأماكن العامة أو الخاصة. وتشمل الأشكال الشائعة للعنف المبني على النوع الاجتماعي العنف الجنسي (الاغتصاب، ومحاولة الاغتصاب، واللمس غير المرغوب فيه، والاستغلال الجنسي والتحرش الجنسي)، وعنف الشريك (الذي يطلق عليه أيضاً العنف المنزلي، بما في ذلك الاعتداء البدني والعاطفي والجنسي والاقتصادي) والزواج القسري والزواج المبكر وختان الإناث. ويُعترف بالعنف المبني على النوع الاجتماعي باعتباره قضية عالمية واسعة النطاق تتعلق بالصحة العامة وحقوق الإنسان.

وخلال الأزمات الإنسانية، يمكن أن تؤدي عوامل كثيرة إلى تفاقم مخاطر التعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي. ويشمل ذلك—على سبيل المثال لا الحصر—زيادة العسكرة وانعدام سبل الحماية في المجتمع والدولة والتشرد وندرة الموارد الأساسية وانقطاع الخدمات المجتمعية والتغيرات في المعايير الثقافية والمبنية على النوع الاجتماعي والعلاقات المزعزعة والبنية التحتية الضعيفة.[٢]

وفي الأوضاع الإنسانية، اعتُبرت الاستجابة للعنف الجنسي من الأولويات نظراً لأن العنف المرتبط بالنزاعات، وخاصةً الاغتصاب كتكتيك للحرب، قد حظي باهتمام دولي. ومع ذلك، فهناك إدراكاً متزايداً بأن فئات الأشخاص المتضررين من النزاعات والكوارث الطبيعية يتعرضون لأشكال مختلفة من العنف المبني على النوع الاجتماعي أثناء الأزمات والتشرد، وأثناء وبعد العودة. وعلى وجه الخصوص، هناك اعتراف متزايد بعنف الشريك كمصدر قلق خطير في الأوضاع الإنسانية.[٣] وقد ظهرت أيضاً أشكالاً أخرى من العنف خاصةً ضد الفتيات المراهقات باعتبارها تستلزم المعالجة بصفة خاصة.[٤]

فالعنف المبني على النوع الاجتماعي في جميع أشكاله له عواقب جسدية وعاطفية واجتماعية هائلة على الشخص الذي يقع ضحية له، والذي غالباً ما يشار إليه باسم "الناجي/الناجية".[٥] ويحق للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الحصول على رعاية ودعم رحيم عالي الجودة يعالج العواقب الضارة للعنف من أجل مساعدتهم على الشفاء والتعافي. **ويهدف هذا المورد إلى وضع معايير للرعاية عالية الجودة والرحيمة للناجين والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية، مع التركيز بشكل خاص على توفير خدمات إدارة الحالة.** وهو يستند إلى موارد استجابة أخرى للعنف المبني على النوع الاجتماعي وينبغي أن يستخدم بالاشتراك معها، مثل حزمة *تدريب رعاية الناجين/الناجيات من العنف الجنسي في حالات الطوارئ*[٦] و *رعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي: المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في الأوضاع الإنسانية*.[٧]

---

١ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠١٥). *المبادئ التوجيهية لدمج التدخلات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني*. جنيف، اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. http://gbvguidelines.org

٢ المرجع نفسه

٣ المرجع نفسه

٤ يونيسف. (٢٠١٤). لمحة إحصائية عن العنف ضد المراهقات. يونيسف، نيويورك.

٥ الناجي/الناجية هو الشخص الذي تعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي. ويمكن استخدام مصطلحي "الضحية" و"الناجي/الناجية" بالتبادل. وكثيراً ما يستخدم "الضحية" في القطاعين القانوني والطبي، في حين أن مصطلح "الناجي/الناجية" يفضل بشكل عام في قطاعي الدعم النفسي والاجتماعي لأنه ينطوي على المرونة. وسوف يستخدم هذا المورد مصطلح "الناجي/الناجية" من أجل تعزيز مفهوم المرونة.

٦ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠١٠). *حزمة تدريب رعاية الناجين/الناجيات من العنف الجنسي في حالات الطوارئ*. http://www.unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/GBV/Caring%20for%20Survivors.pdf

٧ لجنة الإنقاذ الدولية واليونيسف (٢٠١٢). *رعاية الناجين الأطفال من الإساءة الجنسية: المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في الأوضاع الإنسانية*. http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

١-١ نطاق المورد

لماذا يركز هذا المورد على إدارة الحالة

بسبب أهميتها وتاريخ استخدامها لدعم الفئات الضعيفة التي تحتاج إلى مجموعة من الخدمات عبر القطاعات، أصبحت إدارة الحالة نهجاً معروفاً في البيئات الإنسانية، وهي تنبع إلى حد كبير من مجال العمل الاجتماعي.[٨] ونظراً لأن العنف المبني على النوع الاجتماعي يؤدي إلى عواقب جسدية وعاطفية واجتماعية ضارة تتطلب في كثير من الأحيان معلومات ورعاية من مقدمي خدمات متعددين، أصبحت إدارة حالات العمل الاجتماعي جزءاً لا يتجزأ من الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي في البيئات الإنسانية. **إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي هي طريقة منظمة لتقديم المساعدة إلى الناجي/الناجية. وهي تنطوي على منظمة واحدة، وعادةً ما تكون عبارة عن جهة فاعلة لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي أو الخدمات الاجتماعية، وتتحمل مسؤولية التأكد من إبلاغ الناجين/الناجيات بجميع الخيارات المتاحة لهم وتحديد القضايا والمشاكل التي تواجه الناجي/الناجية وأسرته/أسرتها ومتابعتها بطريقة منسقة، وتزويد الناجي/الناجية بالدعم المعنوي طوال العملية.**[٩] وأصبحت إدارة الحالات أيضاً الفرصة السانحة الرئيسية للناجين/الناجيات لتلقي الدعم النفسي والاجتماعي على المدى الطويل والخاص بالأزمات، نظراً لعدم وجود مقدمي خدمات دعم صحي واجتماعي أكثر استقراراً في البيئات الإنسانية.

وقد أدى العدد المتزايد للجهات الفاعلة في المجال الإنساني التي تقدم خدمات إدارة الحالات إلى الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى الحاجة إلى وضع معايير للممارسات الجيدة لضمان حصول الناجين/الناجيات على خدمات عالية الجودة. ويهدف هذا المورد إلى وضع مثل هذه المعايير لأجل مجموعة من الأوضاع الإنسانية—مثل الحالات المرتبطة باللاجئين وغير اللاجئين والحالات المرتبطة بالنزاعات والكوارث الطبيعية، سواء في حالات الطوارئ أو الحالات الممتدة— وأيضاً تقديم التوجيه للمنظمات والجهات الفاعلة التي تدعم الناجين/الناجيات.

من هم الأشخاص الذين يستهدفهم هذا المورد

تقدم مجموعة واسعة من الأشخاص والمنظمات في السياقات الإنسانية المساعدة للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، بمن في ذلك العاملون الاجتماعيون والمجتمعيون والمتطوعون، العاملين الصحيين المجتمعيين وفي العيادات وضباط الشرطة والمحامون والمساعدون القانونيون والمعلمون من بين آخرين. وقد تم وضع هذا المورد للعاملين بالمنظمات التي تقدم خدمات الرعاية والدعم والحماية للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية، بما في ذلك إدارة الحالة القائمة على المعرفة بالعمل الاجتماعي والدعم النفسي الاجتماعي. وفي حين أن هذه العملية تركز إلى حد كبير على عملية إدارة الحالة، إلا أن هناك بعض الأقسام التي ستكون مفيدة للمنظمات أو المجموعات المجتمعية التي لا تنفذ برنامج إدارة حالات شامل (مثل مقدمي الخدمات الصحية ومقدمي الخدمات القانونية والمنظمات النسائية ومجموعات الدعم المجتمعي) ولكنها بمثابة جهات رئيسية لتقديم الدعم المتخصص للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

فئات الأشخاص التي يغطيها هذا المورد

يستخدم مصطلح "العنف المبني على النوع الاجتماعي" بشكل أكثر شيوعاً لوصف العنف الذي يرتكب ضد النساء والفتيات. ويعرِّف إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة[١٠] العنف المبني على النوع الاجتماعي بأنه "مظهر من مظاهر العلاقات والقوى غير المتكافئة بين الرجل والمرأة عبر التاريخ، التي أدت إلى هيمنة الرجل على المرأة وممارسته التمييز ضدها والحيلولة دون النهوض بالمرأة نهوضاً كاملاً". وفي تعريف العنف المبني على النوع الاجتماعي، تسلط *المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بإدماج التدخلات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني* (٢٠١٥) الضوء على أن "النساء والفتيات في كل مكان محرومات من حيث السلطة والنفوذ الاجتماعي والتحكم في الموارد والتحكم في أجسادهن ومشاركتهن في الحياة العامة — كل ذلك نتيجة لعلاقات وأدوار نوع اجتماعي محددة اجتماعياً"، وبالتالي يجب فهم العنف المبني على النوع الاجتماعي ضد النساء والفتيات في سياق هذا الاختلال في توازن السلطة بين الرجال والنساء.

---

٨ إدارة الحالة هي نهج نشأ في تخصصي الخدمات الاجتماعية والرعاية الصحية في الولايات المتحدة منذ أكثر من قرن. وقد تطورت الفكرة الإدراك بأن الأشخاص الذين يسعون للحصول على الرعاية الصحية والرعاية الصحية العقلية غالباً ما تكون لديهم مجموعة من احتياجات الخدمات الاجتماعية الأخرى، وأن هناك حاجة إلى وظيفة لتنسيق هذه الخدمات التي غالباً ما تكون مجزأة. وهكذا، أصبحت وظيفة "إدارة الحالات" دوراً متخصصاً في مجال الخدمات الصحية والاجتماعية، وتوفر المعلومات وتتيح تنسيق الرعاية والخدمات للأفراد والأسر، مع مناصرة جودة الرعاية والخدمات. مع مرور الوقت، تبنت التخصصات الأخرى واعتمدت نهج إدارة الحالة في عملها، مع وجود تفسيرات ونماذج مختلفة وفقاً للتخصص.

٩ يونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص ومنع العنف*. اليونيسف، نيويورك.

١٠ الجمعية العامة للأمم المتحدة (١٩٩٣). *إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة*. http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm

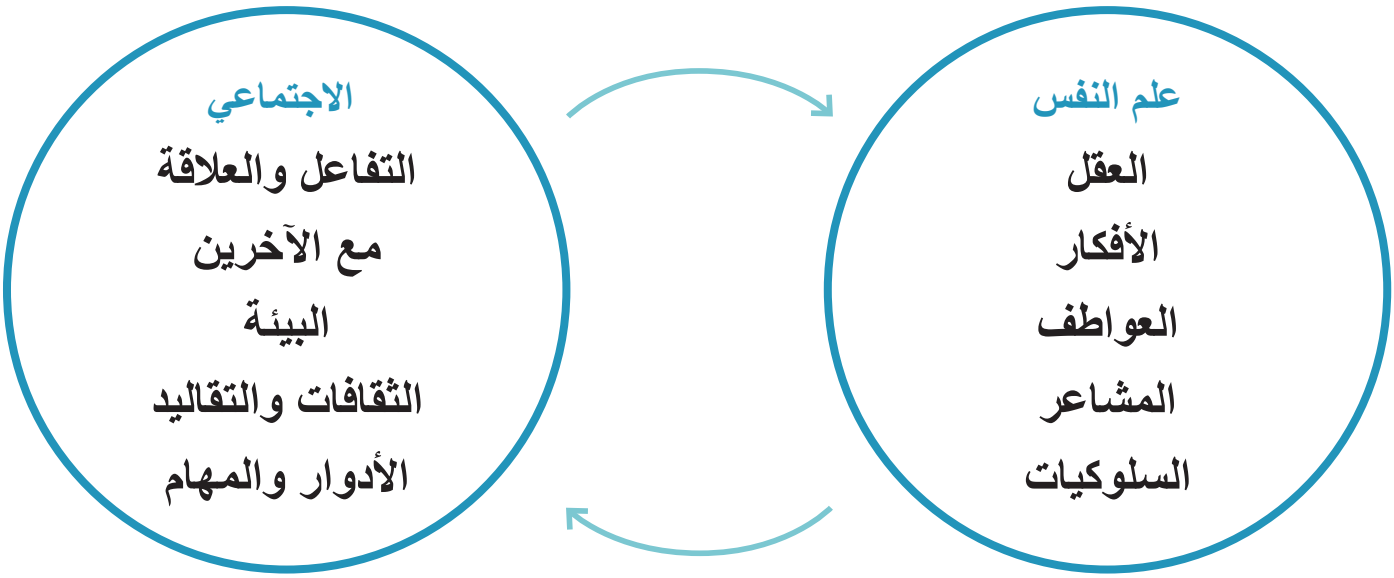
وبالنظر إلى أن معظم الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي هم من النساء والفتيات، فإن جزءاً كبيراً من هذا المورد يركز على الاستجابة للتجارب الخاصة للنساء والفتيات المراهقات اللاتي تعرضن للعنف الجنسي أو عنف الشريك أو زواج الأطفال أو الزواج المبكر أو الزواج القسري. وقد تم تضمين الفتيات المراهقات بسبب أشكال العنف المختلفة التي يتعرضن لها، التي تتجاوز الإساءة الجنسية للأطفال، والتي لا تتم تغطيتها في *المبادئ التوجيهية لرعاية الأطفال الناجين من الإساءة الجنسية* (٢٠١٢). وقد تم كذلك إدراج فصل يقدم اعتبارات خاصة للعمل مع الناجيات ذوات الإعاقة، نظراً للخطر المتزايد للعنف المبني على النوع الاجتماعي الذي تواجهه النساء والفتيات ذوات الإعاقة وقلة التوجيهات الموجودة بشأن كيفية العمل معهن ومع مقدمي الرعاية الخاصين بهن.

وتشير التوجيهات الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف المبني على النوع الاجتماعي كذلك إلى أن بعض الجهات الفاعلة تستخدم مصطلح "العنف المبني على النوع الاجتماعي" في الأوضاع الإنسانية لتسليط الضوء على الأبعاد الجندرية لبعض أشكال العنف ضد الرجال والأولاد، بالإضافة إلى وصف العنف المرتكب ضد المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين (LGBTI). ويتضمن هذا المورد أقساماً توجه مقدمي الخدمات إلى المسائل التي تجب مراعاتها لتوفير خدمات آمنة وداعمة لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي لهذه الفئات من الأشخاص.

١-٢ ما العلاقة بين إدارة الحالة والدعم النفسي الاجتماعي؟

يستخدم مصطلح "النفسي الاجتماعي" للتأكيد على التفاعل بين الجوانب النفسية للبشر وبيئتهم أو محيطهم الاجتماعي. وترتبط الجوانب النفسية بوظائفنا مثل أفكارنا وعواطفنا وسلوكنا. بينما يتعلق المحيط الاجتماعي بعلاقات الشخص والشبكة الأسرية والمجتمعية الخاصة به وتقاليده الثقافية ووضعه الاقتصادي، بما في ذلك المهام الحياتية مثل المدرسة أو العمل. ويوضح المخطط أدناه هذا الارتباط.[١١]

ويستخدم مصطلح "نفسي اجتماعي" بدلاً من "نفسي" للاعتراف بأنه لا يتم تحديد السلامة العقلية للشخص من خلال بنيته النفسية فحسب، بل بالعوامل الاجتماعية كذلك. وتؤثر العوامل "الاجتماعية" و"النفسية" كذلك على بعضها البعض.



١١ العمل المتعلق بحقوق الطفل (٢٠٠٩). حزمة *موارد العمل المتعلق بحقوق الطفل (ARC)، الوحدة الأساسية ٧، الدعم النفسي الاجتماعي*. http://www.refworld.org/pdfid/4b55dabe2.pdf

ففي الأوضاع الإنسانية، كثيراً ما يستخدم المصطلح المركب "دعم الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي" (MHPSS) لوصف أي نوع من أنواع الدعم الذي يهدف إلى حماية أو تعزيز السلامة النفسية الاجتماعية و/أو منع أو معالجة الاضطرابات النفسية. وتصنف تدخلات دعم الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية وفقاً لنظام متعدد المستويات لوسائل الدعم التكميلية والذي يمكن أن يلبي احتياجات المتضررين من الأزمات.[١٢] ويوضح المخطط أدناه هذا النظام متعدد المستويات.

الخدمات الأساسية والأمن

يتم تمثيل غالبية الأشخاص في المستوى الأدنى من الهرم. ويستعيد معظم الأشخاص سلامتهم النفسية الاجتماعية عند تحقيق الأمن الشخصي الأساسي وحصولهم على الخدمات الاجتماعية والمجتمعية والصحية التي يحتاجون إليها. وتتمثل الطريقة الموصى بها التي يمكن للأشخاص العاملين في مجال المساعدة من خلالها التدخل، في ضمان أن يتم وضع العوامل الاجتماعية والثقافية والكرامة الفردية في الاعتبار فيما يتعلق بالخدمات الأساسية.

وسائل الدعم المجتمعية والأسرية

هناك عدد أقل ولكنه لا يزال حيوياً من الأشخاص الذين يتطلبون دعماً إضافياً من مجتمعهم وأسرهم لاستعادة سلامتهم النفسية والاجتماعية، كما هو موضح في المستوى الثاني من الهرم. يمكن للأشخاص العاملين في مجال المساعدة تقديم الدعم من خلال تشجيع وسائل الدعم التقليدية والشبكات الاجتماعية ذات الصلة.

وسائل الدعم المركزة غير المتخصصة

قد يحتاج عدد أقل من الأشخاص إلى خدمات أكثر تركيزاً لاستعادة سلامتهم النفسية الاجتماعية وحماية صحتهم العقلية، كما هو موضح في المستوى الثالث. وتشمل هذه التدخلات الدعم المعنوي والعملي الأساسي، مثل إدارة الحالة، التي يقدمها العاملون المجتمعيون أو المنظمات المجتمعية.

١٢ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠٠٧). المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات فيما يتعلق بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في حالات الطوارئ. جنيف: اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. http://mhpss.net/iasc-guidelines-on-mental-health-and-psychosocial-support-in-emergency-settings/

الخدمات المتخصصة

بالنسبة لنسبة قليلة جداً من الأشخاص، لا يكون الدعم الموضح أعلاه كافياً، وتعتمد صحتهم العقلية وقدرتهم على العمل بشكل مثمر على رعاية أكثر تخصصاً. وهؤلاء الأفراد يحتاجون إلى الدعم المهني من متخصصين مدربين، مثل أخصائي علم النفس، الذين يمكنهم توفير تدخلات أكثر تقدماً في مجال الصحة العقلية.

ويمكن اعتبار إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، عند استخدام النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات المبين في هذه المبادئ التوجيهية، شكلاً من أشكال دعم الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي، والتي تقع ضمن المستوى الثالث من الهرم: دعم الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي المركز وغير المتخصص. وهي أيضاً طريقة مهمة لمساعدة الناجين/الناجيات على الوصول إلى خدمات الصحة العقلية والخدمات النفسية الاجتماعية الأخرى والبرامج والموارد الخاصة بها في مجتمعهم والتي تكون جزءاً من الطبقات الأخرى من هرم دعم الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي. فعلى سبيل المثال، يمكن لخدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مساعدة الناجين/الناجيات على الوصول إلى الاحتياجات الأساسية (المستوى الأول) بالإضافة إلى إعادة التواصل مع أنظمة الدعم الأسرية والمجتمعية (المستوى الثاني). وفي الحالات التي يتقرر فيها احتياج الناجي/الناجية إلى مستوى أعلى من رعاية الصحة العقلية (المستوى الرابع)، فإن خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي يمكن أن تيسر وصول الناجين/الناجيات إلى هذه الرعاية.

ومن المهم أن نتذكر أنه ليس كل الناجين/الناجيات يريدون أو يحتاجون إلى خدمات إدارة الحالة. حيث يمكنك توفير الدعم النفسي الاجتماعي أو إيصال الناجين/الناجيات بخدمات نفسية اجتماعية أخرى دون الحاجة إلى مناقشة عملية إدارة الحالة بأكملها مع الناجي/الناجية. بالإضافة إلى ذلك، قد لا يكون المتخصصون في إدارة الحالات المدربون متوفرين في بعض الحالات، وقد تكون الجهات الفاعلة التي يتسنى لها الحصول على الإفصاحات من أحد الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي تابعة لقطاعات الاستجابة الإنسانية الأخرى (المياه والصرف الصحي والنظافة، المأوى، إلخ). وتكون أدوار هذه الجهات الفاعلة في الاستجابة للاحتياجات الفورية للناجين محدودة بالضرورة، ولكنها تظل حيوية.

١-٣ كيفية تنظيم الموارد

الجزء الأول: بناء مؤسسة لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

يشمل ذلك فصولاً عن النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات وإنشاء خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية.

الجزء الثاني: خطوات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

وهو يوفر معلومات مفصلة عن خطوات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ويقدم توجيهات للعاملين الاجتماعيين بشأن كيفية تنفيذ كل خطوة.

الجزء الثالث: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع النساء والمراهقات

مستنداً إلى الجزء الأول والجزء الثاني، يقدم هذا الجزء توجيهات حول كيفية تكييف إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي للعمل مع النساء والمراهقات والأنواع الخاصة من العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تواجههن.

الجزء الرابع: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الفئات الضعيفة

مستنداً إلى الجزء الأول والجزء الثاني، يقدم هذا الجزء توجيهات حول كيفية تكييف إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي للعمل مع فئات الأشخاص الضعيفة الأخرى والتي غالباً ما تكون معرضة لخطر العنف المبني على النوع الاجتماعي، بمن في ذلك الناجين من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين، والناجين الذكور من العنف الجنسي والناجين من ذوي الإعاقة.

الجزء الخامس: مراقبة جودة الخدمات والإشراف ورعاية الموظفين

ويوفر هذا الجزء توجيهات وأدوات لمراقبة جودة خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ونهجاً لتوجيه إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي ورعاية الموظفين والإشراف عليها.

الجزء السادس: الملاحق والأدوات

وهو يشمل الأدوات والمواد التكميلية الأخرى المشار إليها خلال المورد بأكمله.

الجزء السابع: مسرد المصطلحات

يشمل هذا تعريفات للمصطلحات الرئيسية المستخدمة في المورد بأكمله.

خلال هذا المورد، سترى الرموز التالية:

المواد التدريبية

تشكل المواد التدريبية التي ستدعم المشرفين والممارسين في بناء قدرة العاملين الاجتماعيين على تقديم خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي جزءاً من مجموعة الموارد هذه. في بداية كل فصل، توجد قائمة بوحدات التدريب التي تتوافق مع المعلومات الواردة في الفصل.

أدلة السياق

بما أن سياق كل بلد ومجتمع مختلف، فإن هذه المبادئ التوجيهية يجب أن تتكيف مع البيئة الخاصة التي تعمل فيها. يتم توفير "أدلة السياق" لتذكير القراء بالتكيفات التي سيحتاجون إلى التفكير فيها والتخطيط وفقاً لسياقها.

من المفيد أن تعرف

يسلط هذا الضوء على معلومات إضافية يجب أخذها في الاعتبار عند تقديمك للدعم والخدمات للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

نموذج نص

يقدم نموذج النصوص مثالاً على ما قد يقوله العامل الاجتماعي إلى أحد الناجين/الناجيات. وتهدف النصوص إلى أن تكون اقتراحات من اللغة التي يمكن استخدامها كجزء من النهج التي يركز على الناجين/الناجيات. قد يجد بعض العاملين الاجتماعيين، وخاصة أولئك الجدد في إدارة الحالات، أنها مفيدة للتعلم والممارسة—على الرغم من أنه ليس من الضروري استخدامها حرفياً. وينبغي تكييف البرامج والموظفين حسب الحاجة وعلى النحو المناسب.

الأدوات

هناك العديد من الأدوات المدرجة في المبادئ التوجيهية التي يمكنك استخدامها لدعم تطوير وتنفيذ ومراقبة خدمات إدارة الحالات الخاصة بك. يتم تسليط الضوء على هذه الأدوات في جميع أنحاء المورد ويمكن العثور عليها في الجزء السادس.

الجزء الأول

بناء مؤسسة لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

ميريديث هتشيسون / لجنة الإنقاذ الدولية

الفصل ١

نهج يركز على الناجين/الناجيات من أجل إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

ستحصل في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **نهج يركز على الناجين/الناجيات من أجل إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي**
- **الأسس النظرية والعملية والبحثية للنهج يركز على الناجين/الناجيات**
- **المبادئ التوجيهية التي يقوم عليها نهج يركز على الناجين/الناجيات**

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي هي طريقة منظمة لتقديم المساعدة إلى الناجين/الناجيات. وكما ذكر سابقاً، فهي تنطوي على منظمة واحدة، والتي عادةً ما تكون عبارة عن جهة فاعلة لتقديم الدعم النفسي والاجتماعي أو الخدمات الاجتماعية، وتتحمل مسؤولية التأكد من إبلاغ الناجين/الناجيات بجميع الخيارات المتاحة لهم وتحديد المسائل والمشاكل التي تواجه الناجي/الناجية ومتابعتها بطريقة منسقة.[١٣] وهي تتمتع بخصائص فريدة تميزها عن النهج الأخرى لإدارة الحالات. ويطلق على هذا النهج اسم **"التركيز على الناجين/الناجيات"**.

المواد التدريبية

- **الوحدة ١–٦: مفاهيم أساسية للتفاهم والعمل على العنف المبني على النوع الاجتماعي**
- **الوحدة ٧: الأساس النظري لنهج محوره الناجون**
- **الوحدة ٨: المبادئ التوجيهية والأدوار والمسؤوليات**

١-١ ما هو النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات؟

يهدف النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات إلى خلق بيئة داعمة تحترم فيها حقوق كل من الناجين/الناجيات ويعامل فيها الشخص بكرامة واحترام. ويعترف النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات بأن كل ناجٍ/ناجية:[١٤]

- لديه حقوق متساوية في الرعاية والدعم
- يكون مختلفاً وفريداً

١٣ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص ومنع العنف*. اليونيسف، نيويورك.
١٤ المرجع نفسه.

- سيتفاعل بشكل مختلف مع تجربته فيما يتعلق بالعنف المبني على النوع الاجتماعي
- لديه نقاط قوة وقدرات وموارد واحتياجات مختلفة
- لديه الحق، بما يلائم عمره وظروفه، في تحديد من ينبغي أن يعرف ما حدث له وما ينبغي أن يحدث بعد ذلك
- ينبغي أن يتم تصديقه وأن يعامل باحترام ولطف وتعاطف.

يعني استخدام نهج يركز على الناجين/الناجيات أنك:

- **تصديق تجربة الشخص.** يؤكد النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات على أهمية إيصال للناجين/الناجيات أننا نصدقهم ولا نحكم على تجربتهم أو قراراتهم حول ما يجب القيام به. وأننا نثق في أنهم الأكثر دراية فيما يتعلق بوضعهم.
- **السعي إلى تمكين الشخص.** يضع النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات الفرد في مركز عملية المساعدة ويهدف إلى تمكين الشخص. ونحن ندرك أن تجربة العنف المبني على النوع الاجتماعي قد تجرد الشخص من القدرة على التحكم في جسده وعقله. وينبغي أن تهدف تفاعلاتنا مع الناجي/الناجية إلى استعادة شعورهم بالتحكم من خلال الحرص على أن يكونوا هم صناع القرار طوال عملية المساعدة.
- **التأكيد على نقاط قوة الشخص.** يعترف النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات بأنه يكون لدى الناجون/الناجيات طرقٌ قائمة للتغلب على المشاكل وحلها. ويُعد فهم الموارد الداخلية والخارجية لأحد الناجين/الناجيات والبناء عليها —على سبيل المثال، النجاحات السابقة في إدارة آثار حدث أليم أو صادم أو التغلب عليها—وسيلة رائعة للبدء في تحويل التركيز من نقاط ضعفه والمشاكل التي يعاني منها إلى نقاط قوته. ويساعد هذا النهج المبني على نقاط القوة على بناء وإدراك قدرة الأشخاص المتأصلة على الصمود.
- **تقدير العلاقة المساعدة.** يؤكد النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات أن علاقة المساعد مع الناجي/الناجية هي نقطة بدء الشفاء. ويعني هذا أنه يجب علينا أن ننظر إلى جميع لقاءاتنا مع الناجي/الناجية على أنها فرصة لبناء التواصل والثقة.

١-٢ لماذا يتم استخدام نهج يركز على الناجين/الناجيات؟

إن السبب والدافع وراء استخدام نهج يركز على الناجين/الناجيات في العمل مع الأشخاص الذين تعرضوا للعنف المبني على النوع الاجتماعي يأتي من النظرية والممارسة والمناصرة من قِبَل الحركات النسائية والأبحاث. ويكون مستمداً من ممارسة الأفراد والمجموعات التي كانت في طليعة العمل مع الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي لعقود—العديد منهم هم أنفسهم ناجين/ناجيات من العنف الجنسي وعنف الشريك. وهو مبني كذلك على الأبحاث المجراة مع الناجين/الناجيات الذين أوضحوا نوع الدعم الذي ساعدهم بأكبر قدر على الشفاء والتعافي. ويرد أدناه توضيح لهذه العناصر.

إدارة حالات العمل الاجتماعي

تستمد إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي من نهج العمل الاجتماعي لإدارة الحالات. وتكون جوانب إدارة حالات العمل الاجتماعي التي توجد على نحو كبير في النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات هي:[١٥]

- **الخدمات التي تركز على الأشخاص.** يكون الناجون/الناجيات في مركز عملية المساعدة، ويتم تكييف الدعم بما يتناسب مع احتياجاتهم وظروفهم.
- **دور العلاقة بين الناجين والعامل الاجتماعي.** تكون العلاقة بين العاملين الاجتماعيين والناجين/الناجيات جزءاً لا يتجزأ من مساعدة الناجين على تحقيق أهدافهم.

١٥ الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين. (٢٠١٣). *معايير إدارة حالات العمل الاجتماعي*. http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp#intro.

- **إطار عمل الشخص-في ظل-البيئة.** يتأثر الشخص ببيئته الاجتماعية والمادية ويجب فهم تجاربه على هذا النحو. ويكون إطار العمل هذا مهماً لإدراك التجارب الفردية للعنف في ظل الظلم والقمع الممنهج—على سبيل المثال، نظام السلطة الأبوية.
- **منظور نقاط القوة.** فبدلاً من التركيز على نقاط الخطأ لدى أحد الأشخاص، يقوم العامل الاجتماعي بدعم القدرة على المرونة وإمكانات النمو الموجودة لدى كل فرد والبناء عليها.

نظرية الصدمة والممارسة

يمكن أن تكون حالات الاغتصاب والاعتداء الجنسي والتعرض المستمر للعنف الذي يحدث في بعض علاقات الشريك أمراً صادماً. وتعرف الصدمة بأنها تجربة مؤلمة أو مزعجة للغاية تتضمن مصادر ضغط شديدة وغالباً ما تنطوي على خسارة أو تغيير كبير. فهي تؤثر على كل جانب من جوانب وظائف الشخص و"تطغي على نظام عادي من الرعاية يمنح الأشخاص شعوراً بالتحكم والترابط والمعنى في العالم".[١٦] وتكون "التجارب الأساسية للصدمة النفسية سالبة للسلطة وتسبب الانعزال عن الآخرين"،[١٧] مما يعني أن عملية التعافي يجب أن تركز على التمكين وإعادة التواصل مع الآخرين، في علاقة تؤدي للشفاء. وهذه العلاقة التي تؤدي الشفاء يمكن أن تنشأ بين الناجي/الناجية ومساعد أو عامل اجتماعي.

الحركات النسائية

تاريخياً، كانت الحركات والمنظمات النسائية في الشمال والجنوب على الصعيد العالمي أول المستجيبين لتجارب النساء فيما يتعلق بعنف الشريك والعنف الجنسي. وقد كانت ولا تزال تتمتع بدور حيوي فيما يتعلق بتوفير الدعم المعنوي والمادي للناجيات والمناصرة نيابة عن احتياجاتهن وحقوقهن. وقد أكدت الحركات النسائية كذلك على أنه يجب فهم تجربة المرأة للعنف في سياق نظام السلطة الأبوية والعنف والتمييز والاضطهاد الذي تتعرض له المرأة بشكل يومي. وينصب التركيز على دعم الناجية لإعادة إحياء سلطتها وتحكمها في حياتها. وتكون عملية المساعدة هي إحدى طرق القيام بذلك، مثل إيصال الناجية بالنساء اللاتي تعرضن للعنف وخلق فرص للتحدث عن تجربتها (إذا كانت مستعدة لذلك وعند استعدادها).

أدلة من الناجين/الناجيات

يكون النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات في إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مستمداً إلى حد كبير مما نعلمه من استجابات القطاع الصحي للعنف ضد المرأة، والتي قد خضعت للبحث على نطاق أوسع من الاستجابات الأخرى ذات الطابع الرسمي. وتشير البحوث المستمدة من البيئات الصحية إلى أن النساء اللاتي تعرضن للعنف يرغبن في الحصول على ما يلي من مقدم الخدمات: الإنصات باهتمام والاستعلام الحساس لاحتياجاتهن دون إصدار أحكام والتحقق من صحة إفصاحهن وتعزيز سلامتهن وسلامة أطفالهن وتوفير الدعم والمساعدة فيما يتعلق بالحصول على الموارد.[١٨]

١-٣ المبادئ الإرشادية[١٩]

يتم تطبيق النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات من خلال مجموعة من المبادئ التي توجه عمل جميع المساعدين—بغض النظر عن دورهم—في جميع تعاملاتهم مع الأشخاص الذين تعرضوا للعنف المبني على النوع الاجتماعي. ويتم توضيح المبادئ في الصفحة التالية.

١٦ هيرمان، ج. (١٩٩٢). *Trauma and Recovery:* The Aftermath of Violence from Domestic Abuse to Political Terror (الصدمة والتعافي: الآثار الناجمة عن العنف المنزلي أو الترهيب السياسي)، Basic Books، نيويورك، ١٩٩٢، الصفحة ١٥٦.

١٧ المرجع نفسه، الصفحة ١٣٣

١٨ مورينو، وآخرون (٢٠١٤). The health-systems response to violence against women (استجابة الأنظمة الصحية للعنف ضد المرأة). *مجلة The Lancet*. ٣٨٥، رقم ٩٩٧٧، ١٥٦٧ – ١٥٧٩.

١٩ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص ومنع العنف*. اليونيسف، نيويورك.

المبدأ ١: الحق في الأمان

يشير "الأمان" إلى كل من السلامة الجسدية والأمن، بالإضافة إلى شعور الأشخاص الذين يعانون من الضيق الشديد بالأمان النفسي والعاطفي. ومن المهم وضع احتياجات سلامة وأمن كل ناجية وأفراد أسرتها وأولئك الذين يقدمون الرعاية والدعم في الاعتبار.

وفي حالة العنف الجنسي وعنف الشريك المرتبط بالنزاعات والمحفز سياسياً، قد تكون المخاطر الأمنية أكبر من المعتاد.

وقد يكون الأفراد الذين يكشفون عن العنف المبني على النوع الاجتماعي معرضين لخطر كبير من ازدياد العنف سواء كان جنسياً أو غير ذلك، من الأشخاص التالين:

- المعتدين
- الأشخاص الذين يحمون المعتدين
- أفراد أسرهم بسبب مفاهيم "الشرف" العائلي.

المبدأ ٢: الحق في السرية

تشير السرية إلى حق أي شخص في أن يتم التعامل مع أي معلومات تخصه باحترام. وهي تعزز الأمان والثقة والتمكين. وتعكس السرية الاعتقاد بأنه يكون لدى الأشخاص الحق في اختيار من سيقومون بإخباره بقصتهم ومن لن يخبروه. ويعني الحفاظ على السرية عدم الكشف عن أي معلومات في أي وقت إلى أي طرف دون الحصول على موافقة مطلعة/مطلعة من الشخص المعني. ويمكن أن يؤدي انتهاك السرية إلى تعريض الناجين/الناجيات والآخرين إلى خطر التعرض لمزيد من الأذى. وإذا لم يحترم المساعدون السرية، فإن ذلك سيثبط الناجين الآخرين/الناجيات الأخريات عن القدوم للحصول على المساعدة.

فعند إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، يتم الحفاظ على السرية من خلال ممارسات صارمة لمشاركة المعلومات تستند إلى مبادئ مشاركة ما يكون غاية في الضرورة فقط للمشاركين في رعاية الناجين/الناجيات مع الحصول على إذن الناجين/الناجيات. وكذلك من الضروري حماية البيانات المكتوبة عن الناجين/الناجيات أو الحالة من خلال ممارسات آمنة لجمع البيانات وتخزينها. وهناك استثناءات للسرية، وهي موضحة في **الجزء الثاني من الفصل الثاني**.

المبدأ ٣: الحق في الكرامة وتقرير المصير

فالعنف المبني على النوع الاجتماعي هو اعتداء على كرامة وحقوق الشخص، وكل من يتعامل مع الناجين/الناجيات يكون له دور يؤديه في استعادة الكرامة وتقرير المصير. فعلى سبيل المثال، يكون للناجين/الناجيات الحق في رفض خدمات إدارة الحالة أو اختيار إذا ما كانوا سيحصلون/سيحصلن على الخدمات القانونية وغيرها من خدمات الدعم أم لا.

ويمكن لعدم احترام كرامة ورغبات وحقوق الناجين/الناجيات أن يزيد من شعورهم/شعورهن بالعجز والعار، ولوم الذات، والحد من فعالية التدخلات، وأن يسبب تكرار الإيذاء والمزيد من الضرر.

المبدأ ٤: عدم التمييز

يكون لجميع الأشخاص الحق في الحصول على أفضل مساعدة ممكنة دون تمييز غير عادل على أساس النوع الاجتماعي أو السن أو الإعاقة أو العرق أو اللون أو اللغة أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو التوجه الجنسي أو الطبقة الاجتماعية.

ومن المهم أن نتذكر أن المبادئ التوجيهية مترابطة ويعزز بعضها البعض. فعلى سبيل المثال، تكون السرية ضرورية لتعزيز السلامة والحق في تقرير المصير والكرامة.

من المفيد أن تعرف: المبادئ التوجيهية والمصلحة الفضلى للطفل

في حالات الاعتداء الجنسي التي تتضمن الأطفال، يجب مراعاة المصالح الفضلى للطفل. ويعترف مبدأ "المصالح الفضلى للطفل" بأن كل طفل فريد وسيتأثر بالعنف الجنسي بشكل مختلف. ينبغي أن تعكس جميع القرارات والإجراءات التي تؤثر عليه ما هو أفضل لسلامة هذا الطفل وعافيته وتنميته.

ويحق للأطفال كذلك المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم، بما يتلاءم مع مستوى نضج الطفل. تتطور قدرة الأطفال على تكوين آرائهم والتعبير عن آرائهم مع التقدم في السن، وسيعطي معظم البالغين بطبيعة الحال لوجهات نظر المراهقين قيمة أكبر من تلك الخاصة بالطفل الأصغر سناً بكثير.

ويمكن العثور على مزيد من المعلومات والتوجيه بشأن مبادئ العمل مع الناجين من الأطفال في *رعاية الأطفال الناجين من الإساءة الجنسية: المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في الأوضاع الإنسانية*.

http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

الفصل ٢

فهم سياق خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **المعلومات التي تحتاجها حول سياقك قبل إعداد خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي**
- **إستراتيجيات وأدوات لجمع المعلومات التي تحتاج إليها**
- **إنشاء تنسيق للخدمات بين الجهات الفاعلة الرئيسية**

فعالعاملين الاجتماعيين، بصفتهم الأشخاص الذين يربطون الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي بأنواع مختلفة من المساعدة، يحتاجون إلى أن يكونوا على دراية بالخدمات المتاحة في مجتمعهم والجهات الفاعلة التي تقدمها. **إن فهم مدى توافر الخدمات وإمكانية الوصول إليها وجودتها** في سياقك يمكن أن يدعمك في إعداد خدمات إدارة حالات تكون آمنة وأخلاقية.[٢٠، ٢١]

٢-١ فهم السياق

تسلط المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي الضوء على أن الجهات الفاعلة في المجال الإنساني "ينبغي أن تفترض حدوث العنف المبني على النوع الاجتماعي وأنه يهدد فئات الأشخاص المتضررين؛ والتعامل معه على أنه مشكلة خطيرة ومهددة للحياة... بغض النظر عن وجود أو عدم وجود "أدلة" ملموسة، وأن "انتظار البيانات المبنية على فئات الأشخاص المتعلقة بالحجم الحقيقي للعنف المبني على النوع الاجتماعي أو السعي للحصول عليها ينبغي ألا يكون أولوية في حالات الطوارئ بسبب تحديات السلامة والتحديات الأخلاقية التي يتم مواجهتها في جمع مثل هذه البيانات". ولذا، فلا يتعين على الجهات الفاعلة المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي أن تعرف معدلات انتشار أو حدوث العنف المبني على النوع الاجتماعي قبل وضع البرامج.

ومع ذلك، سيكون من المهم بالنسبة لك أن تفهم القضايا السياقية والاتجاهات العامة، مثل تلك المتعلقة بالأمن، وملفات التعريف الديموغرافية للفئات المشردة وطبيعة وديناميكيات تشردهم، ومعلومات عن أشكال العنف المبني على النوع الاجتماعي التي قد تكون شائعة في المجتمع قبل التشرد، ونقاط الدخول المحتملة للخدمات. وينبغي أن تقوم التقييمات التي يتم إجراؤها لإرشاد تصميم وتقديم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي بجمع هذه المعلومات.

وعند إنشاء خدماتك، سوف تبدأ في الحصول على مزيد من التبصر حول مجموعة من أنواع العنف المبني على النوع الاجتماعي وعوامل الخطر في سياقك، والتي يمكنك استخدامها لتكييف الخدمات الخاصة بك بمرور الوقت. وقد توجهك معلومات جديدة أيضاً لإجراء تقييمات أكثر تخصيصاً للعنف المبني على النوع الاجتماعي خلال المراحل اللاحقة من حالة الطوارئ.

٢٠ اليونيسف. (٢٠١٥). برنامج رعاية المجتمعات: مجموعة أدوات تغيير حياة الأشخاص ومنع العنف. اليونيسف، نيويورك.

٢١ لجنة الإنقاذ الدوليّة. (٢٠١٢). مجموعة الاستجابة والاستعداد لحالات الطوارئ المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/

٢-٢ رسم خريطة توافر الخدمات[٢٢]

غالباً ما يحتاج الناجون/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى نوع مختلف من الرعاية والدعم لمساعدتهم على التعافي والشفاء والتأكد من سلامتهم/سلامتهن من وقوع مزيد من العنف. وتتمثل بعض الخدمات الأكثر شيوعاً التي يحق للناجين/الناجيات الحصول عليها في:

- **العلاج الطبي والرعاية الصحية** لمعالجة الآثار الفورية وطويلة المدى على الصحة البدنية والعقلية للعنف المبني على النوع الاجتماعي. ويمكن أن يشمل ذلك الفحص الأولي والعلاج والرعاية الطبية للمتابعة والرعاية الصحية العقلية والخدمات القانونية المتعلقة بالصحة، مثل إعداد الوثائق وتقديم الأدلة أثناء الإجراءات القضائية والعمليات ذات الصلة.
- **الدعم والرعاية النفسية الاجتماعية** للمساعدة في الشفاء والتعافي من الآثار العاطفية والنفسية والاجتماعية. ويشمل هذا الرعاية في الأزمات فضلاً عن الدعم المعنوي والعملي على المدى الطويل للناجين/الناجيات وأسرهم/أسرهن، والمعلومات والمناصرة، وإدارة الحالات، وتثقيف أفراد الأسرة حتى يتمكنوا من دعم شفاء وتعافي الناجين/الناجيات. وغالباً ما يتم تقديم خدمات الدعم النفسي الاجتماعي هذه من خلال عملية إدارة الحالة، أو من خلال الخدمات الفردية والجماعية الأخرى التي تقدمها المنظمة نفسها. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن دعم الناجين /الناجيات من خلال إدارة الحالة لتحديد أفراد الأسرة والأصدقاء الذين يمكنهم/يمكنهن التواصل معهم للحصول على الدعم.
- **خيارات السلامة والحماية** للناجين/الناجيات وأسرهم/أسرهن المعرضين لخطر التعرض لمزيد من العنف والذين يرغبون/اللواتي يرغبن في الحماية. ويمكن أن يشمل ذلك الملاجئ الآمنة أو الشرطة أو أمن المجتمع المحلي أو نقل السكن أو، في حالة الأطفال، ترتيبات الرعاية البديلة.
- **الخدمات القانونية وإنفاذ القانون** التي يمكن أن تعزز أو تساعد الناجين/الناجيات على المطالبة بحقوقهم/بحقوقهن القانونية وحمايتهم/حمايتهن. ويشمل هذا التحقيق الجنائي والملاحقات القضائية، وخدمات المساعدة القانونية ودعم المحاكم.
- **فرص التعليم وكسب العيش** لدعم الناجين/الناجيات وأسرهم/أسرهن للعيش بشكل مستقل وفي أمان وكرامة. ويمكن أن يشمل ذلك مسارات إحالة لبرامج أو خدمات كسب العيش والتعليم المبنية، والتعليم غير النظامي وخيارات تعلم الكبار، والتدخلات الاقتصادية المستهدفة التي يمكن أن تخفف من مخاطر العنف المبني على النوع الاجتماعي وتعزز الشفاء والتمكين.
- **خدمات الحماية الأخرى، بما في ذلك الحلول الدائمة للنازحين.** وفي حالات النزوح، يمكن أن يؤدي نقص الوثائق والاحتجاز إلى تعريض الناجين/الناجيات لمزيد من المخاطر. ويمكن أن يسهم التخطيط للحلول الدائمة، بما في ذلك إعادة التوطين والاندماج المحلي والعودة الطوعية إلى الوطن، بشكلٍ كبير في سلامة الناجين/الناجيات.

وفي العديد من السياقات الإنسانية، قد لا توجد بعض أو كل هذه الخدمات أو قد لا تعمل بشكل سليم، و/أو قد لا يكون لدى بعض الأشخاص المتضررين إمكانيات الوصول المناسبة. **لذا فقبل إعداد خدمات إدارة الحالة، سوف تحتاج إلى معرفة ما هي الخدمات الموجودة في المجتمع، ومدى عملها، ومن يمكنه الوصول إليها. وعندما تكون هناك فجوات، ستحتاج إلى العمل مع منظمات أخرى ومع قادة المجتمع وأعضائه للتصدي لها.**

وقبل محاولة جمع هذه المعلومات بنفسك،[٢٣] تأكد من التواصل مع الجهات الفاعلة الأخرى المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي والحماية وتحديد ما هو معروف بالفعل لتجنب الازدواجية والتقليل من عدد التقييمات في منطقة معينة.[٢٤]

وإذا كانت هذه المعلومات غير متوفرة بالفعل، فيمكنك جمعها من خلال تمرين بسيط لرسم الخرائط. وينبغي أن تأخذ عملية رسم الخرائط في الحسبان الخدمات الرسمية والموارد غير الرسمية للاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي. وقد يشمل مقدمو الخدمات الرسميون الحكومات الوطنية والمحلية، ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات

٢٢ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص والوقاية من العنف*. اليونيسف، نيويورك.

٢٣ منظمة الصحة العالمية. (٢٠٠٧). التوصيات الأخلاقية وتوصيات السلامة التي تقدمها منظمة الصحة العالمية فيما يتعلق ببحث وتوثيق ورصد العنف الجنسي في حالات الطوارئ. http://www.who.int/gender/documents/OMS_Ethics&Safety10Aug07.pdf

٢٤ لجنة الإنقاذ الدوليّة. (٢٠١٢). مجموعة الاستجابة والاستعداد لحالات الطوارئ المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/

الدولية غير الحكومية والمنظمات الوطنية والمنظمات المجتمعية. بينما تلعب الموارد غير الرسمية، مثل أفراد الأسرة والأصدقاء والزعماء الدينيين والجمعيات النسائية والجمعيات الأخرى، دوراً بالغ الأهمية في توفير الرعاية والدعم والحماية للناجين/الناجيات. وفي العديد من السياقات، قد تكون هي المصدر الوحيد لمساعدة الناجين على الشعور بالراحة والوصول الآمن، وفي بعض الحالات تكون هي المورد الوحيد المتاح في المجتمع.

أداة رسم خريطة الخدمة

يمكنك استخدام ***أداة رسم خريطة الخدمة*** لتجميع قائمة بمن يفعل ماذا وأين ولجمع معلومات مفصلة حول ما يتم تقديمه لإنشاء دليل خدمة. انظر الجزء السادس.

٢-٣ تحديد الثغرات في جودة الخدمة

بمجرد الانتهاء من رسم خريطتك، يمكنك أن تبدأ في النظر في الثغرات الحرجة في جودة الخدمات. وسوف تحتاج إلى فحص الثغرات التي تمنع الناجين/الناجيات من الحصول على الحد الأدنى من الرعاية.

ومن أمثلة الثغرات في جودة الخدمات عدم وجود موظفين مدربين، وعدم وجود معدات أو لوازم في المركز الصحي، أو عدم وجود مكان آمن يمكن للناجين/الناجيات الذهاب إليه لإخبار أي شخص بما حدث، والحصول على معلومات عن خياراتهم/خياراتهن والحصول على الدعم المعنوي والعملي. وهذا الافتقار إلى مساحة آمنة هو أمر شائع بشكل خاص في السياقات الإنسانية، ولا سيما فيما يتعلق بالناجين/الناجيات الذين يمكن أن يكونوا معرضين لخطر المزيد من الأذى من المعتدين ومؤيديهم وحتى من أفراد أسرهم وغيرهم في المجتمع. ولا يوجد نموذج واحد لضمان سلامة الناجين/الناجيات - فما يعمل في أحد الأوضاع قد لا يكون مناسباً في آخر. سوف تحتاج إلى العمل مع أصحاب المصلحة في المجتمع لتحديد مجموعة من خيارات السلامة التي تأخذ في الاعتبار الاحتياجات المختلفة للناجين/الناجيات.

ومن المهم أن تكون جميع الجهات الفاعلة التي تستجيب للعنف المبني على النوع الاجتماعي على دراية بالفجوات المحلية في الخدمات حتى لا تخلق توقعات كاذبة بشأن وجود خدمات غير متوفرة أو لا تركز على الناجين/الناجيات.

عندما تعرف عن كل الفجوات في الخدمات، يمكنك العمل مع أصحاب المصلحة لتحديد وتخطيط طرق لسدها. وقد تشمل استراتيجيات سد الفجوات بناء قدرات مقدمي الخدمات الحاليين، والتوصل إلى حلول مبتكرة لتكييف الموارد المبنية، أو المناصرة لتوفير المزيد من الموارد لسد الفجوات في الخدمات. ولن تكون بالضرورة قادراً على سد جميع الفجوات وإصلاح جميع المشاكل على الفور، ولكن يمكنك العمل مع أصحاب المصلحة الآخرين لتحديد الأولويات ووضع خطة.

أداة تخطيط وتحليل الثغرات في الخدمات

يمكنك استخدام ***أداة تخطيط وتحليل الثغرات في الخدمات*** للمساعدة في تحديد الثغرات الحرجة في مختلف القطاعات وتوثيق خطة لملئها. انظر الجزء السادس.

٤-٢ تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات[٢٥]

حتى في الحالات التي تكون فيها الخدمات متاحة، فإنها قد لا تكون متاحة لجميع الناجين/الناجيات. وهناك العديد من الأسباب التي تجعل الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي يجدون/يجدن صعوبة في الحصول على الخدمات. وبعض تلك الأسباب الشائعة هي:

- المسافة إلى الخدمات
- انعدام الأمن
- تكلفة الخدمات
- نقص الموظفات الإناث المدربات
- انعدام الخصوصية والسرية في الخدمات
- مواقف مقدمي الخدمات تجاه الناجين/الناجيات
- تصورات الخدمات من قبل الناس في المجتمع
- المعتقدات المجتمعية حول العفة وشرف الأسرة
- الضغط الأسري لعدم التماس الخدمات
- التداعيات المتعلقة بالعائلة أو المجتمع بسبب الإفصاح عن العنف
- الحواجز الإدارية، مثل متطلبات الحصول على وثائق من الشرطة قبل الحصول على العلاج الطبي، وعدم وجود بطاقة الهوية الرسمية، وما إلى ذلك.
- الخدمات التي لا تقدم للرعايا الأجانب أو الأشخاص غير المقيمين في المنطقة المحلية
- الإدراك بأن الخدمات غير متوفرة أو ودية لبعض المجموعات من الأشخاص (مثل الأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين).

دليل السياق

قد يواجه النازحون عوائق مختلفة في الحصول على الخدمات. ويمكن أن تكون هذه العوائق رسمية—على سبيل المثال، قد يمنع اللاجئون وطالبو اللجوء من الحصول على الخدمات دون وثائق معينة (أو على الإطلاق)، أو قد يضطرون إلى دفع تكاليف الوصول إليها بينما لا يقوم المواطنون بذلك. وكذلك يمكن أن تؤثر القيود المفروضة على حرية التنقل—على سبيل المثال نتيجة لاضطهاد الشرطة أو سياسات الاحتجاز—على إمكانية وصول النازحين. ويمكن أن تكون العوائق أيضاً غير رسمية، على سبيل المثال نتيجة لعوائق اللغة أو رهاب الأجانب أو الافتقار إلى المعرفة بالخدمات وكيفية الوصول إليها. وفي بعض الظروف، يواجه النازحون (IDPs) عوائق مماثلة، على سبيل المثال حيث يقتصر وصولهم إلى الخدمات الوطنية على منطقة إقامتهم وفقاً لوثائق هويتهم.

لتخطيط كيفية الحد من الحواجز أمام الخدمات والرعاية، يمكنك إجراء تقييم تشاركي والعمل مع أصحاب المصلحة من أجل التوصل إلى حلول للمشاكل التي تم تحديدها. ولاحظ أن بعض الحواجز قد يكون من السهل تحديدها من خلال التقييم، بينما قد لا تصبح على علم بالحواجز الأخرى حتى وقت لاحق.[٢٦]

أداة تخطيط وتحليل عوائق الرعاية

يمكنك استخدام ***أداة تخطيط وتحليل عوائق الرعاية*** للمساعدة في تحديد العوائق التي يواجهها الناجون/الناجيات في الحصول على المساعدة ووضع خطط للحد منها. انظر الجزء السادس.

٢٥ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص والوقاية من العنف*. اليونيسف، نيويورك.

٢٦ اقرأ المزيد حول كيفية قيام أحد البرامج في جمهورية الكونغو الديمقراطية باستخدام البيانات المستندة إلى الخدمة لتحديد الحواجز التي تعترض الوصول. نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي. (٢٠١٦). *ربط تحليل البيانات بالبرمجة*. http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/DRC-GBVIMS-Linking-Data-AnalysisFinal.pdf

٢-٥ تأسيس التنسيق بين الخدمات[٢٧]

توفر إدارة الحالة نظاماً للتنسيق فيما بين جميع الجهات الفاعلة المعنية بالناجين/الناجيات حتى يتمكن الجميع من العمل معاً وفهم أدوارهم. فبغض النظر عن عدد الخدمات المتاحة في المجتمع، كثيراً كان أم قليلاً، ومن يقدمها، يكون التنسيق بين الجميع أمراً ضرورياً. ويشمل التنسيق الجيد التواصل الجيد، وفهم أدوار ومسؤوليات بعضنا البعض، والصلات الهامة بين الخدمات، وحل المشاكل الجماعية وتبادل المعلومات - وهو ما ينبغي أن يتم دائماً مع احترام سلامة وأمن وكرامة وسرية الناجين/الناجيات.

ولتحقيق التنسيق الفعال، يكون من الأفضل تعيين وكالة أو مقدم خدمات كنقطة محورية لتنسيق تقديم خدمات إدارة الحالة إلى الناجين/الناجيات. ويمكن لهذا، من بين أمور أخرى، أن يمنع من إجراء مقابلات مع الناجين/الناجيات لعدة مرات وعدم الحصول على المعلومات الصحيحة والمساعدة. وسيعتمد اختيار الوكالة على القدرات والموارد، فضلاً عن المسؤوليات الحالية لإدارة الحالة. فعلى سبيل المثال، قد تكون الوكالات الحكومية المسؤولة عن النساء والأطفال في بعض الحالات هي مقدم خدمات إدارة الحالة الافتراضي لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي. وإذا كانت هناك آلية تنسيق موجودة بالفعل، فيجب التأكد من أن الجميع يعرفون بوضوح من هو القائد وما هي أدوار الجميع.

وإذا لم يكن هناك آلية تنسيق موجودة بالفعل، فلإنشاء واحدة، سوف تحتاج إلى:

- دعوة الجهات الفاعلة المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي للانضمام إلى اجتماع.
- مشاركة نتائج خطة الخدمة الخاصة بك مع المجموعة. المناقشة واتخاذ قرار بشأن المنظمة التي ستكون النقطة المحورية لتقديم خدمات إدارة الحالة للناجين/للناجيات. وينبغي أن يستند ذلك إلى خبرة المنظمة وقدرتها على تقديم الخدمات بما يتفق مع الممارسات الجيدة.
- وإذا كنت تابعاً لوكالة إدارة الحالة الرئيسية، فيجب عليك دعم المجموعة لوضع بروتوكولات بسيطة لتنسيق الحالات والإحالات، بحيث يكون لدى كل فرد معلومات جيدة عن الخدمات ذات الصلة، ويتمكنون من إجراء الإحالات المناسبة. لا يلزم أن تكون عملية وضع البروتوكولات البسيطة طويلة ومعقدة؛ فالأهم من ذلك هو أن تكون جميع الجهات الفاعلة على علم وعلى وفاق حول كيفية العمل معاً.
- وقد تحتاج أيضاً إلى أخذ بعض الوقت لتوفير التدريب الأساسي لهذه الجهات الفاعلة بشأن المبادئ التوجيهية والممارسات الجيدة من أجل الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي لضمان فهمهم لأسباب أهمية تنسيق الخدمات لتوفير رعاية عالية الجودة وكيف يمكنهم توفير الرعاية والدعم بجودة عالية. على سبيل المثال، قد ترغب في أن تكون الشرطة جزءاً من شبكة الإحالة، ولكن قد لا يكون لديهم تدريب على كيفية الاستجابة بشكل مناسب للعنف المبني على النوع الاجتماعي.

من المفيد أن تعرف

في كثير من الأوضاع الإنسانية، توجد في كثير من الأحيان أيضاً مجموعات تنسيق إنساني منتظمة أو مجموعات تنسيق قطاعية. وتختلف وظيفة هذه المجموعات عن تنسيق الخدمة. ويمكن أن تساعد هذه المنتديات أو المجموعات العاملة على تحديد الشركاء من أجل تنسيق الخدمات. فهي ليست منتديات تناقش فيها حالات محددة أو خدمات محددة، بل اتجاهات عامة في الحالات، والثغرات في الخدمات، وإستراتيجيات المناصرة، وما إلى ذلك.

نموذج بروتوكول الإحالة

يمكنك استخدام ***نموذج بروتوكول الإحالة*** كدليل لوضع بروتوكولات الإحالة المحلية. انظر الجزء السادس.

٢٧ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص الوقاية من العنف*. اليونيسف، نيويورك.

الفصل ٣

إعداد خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **كيفية تزويد خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي بالموظفين**
- **الأنظمة والسياسات والممارسات التي يجب أن تكون مطبقة لضمان الجودة**
- **طرق تقديم الخدمات وكيفية الحفاظ على اتباعها نهج يركز على الناجين/الناجيات**

فجودة الرعاية وخدمات الدعم التي يتلقاها الناجون/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، بما في ذلك الطريقة التي يعاملون/يعاملن بها من قبل الأشخاص الذين يلجأون/يلجأن إليهم للمساعدة، تؤثر على سلامتهم ورفاهيتهم وتعافيهم/سلامتهن ورفاهيتهن وتعافيهن. كذلك فإنه يؤثر على إذا ما كان الناجون/الناجيات الآخرون/الأخريات سيشعرون/سيشعرن بالراحة للقدوم للحصول على المساعدة. فالأنظمة والموظفون المؤهلون في المنظمات التي تقدم خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مهمون لإنشاء والحفاظ على رعاية عالية الجودة تركز على الناجين/الناجيات.[٢٨]

المواد التدريبية

- **الوحدة ٨: المبادئ التوجيهية والأدوار والمسؤوليات**
- **الوحدة ٩: مهارات التواصل**
- **الوحدة ١٨: الإشراف**
- **الوحدة ٢٠: إدارة معلومات وإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي**

٣-١ تزويد خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي بالموظفين

باعتبارهم إحدى نقاط الاتصال الأولى مع أيٍ من الناجين، يتحمل العاملون الاجتماعيون مسؤولية هائلة في خلق مناخ آمن وداعم ورحيم للأشخاص الذين يتلقون الخدمات. ويمكن أن تؤدي الاستجابات السلبية للناجين/الناجيات من أولئك الذين يلجأون/يلجأن إليهم للمساعدة إلى تكرار الإيذاء، وهو ما قد يؤدي إلى تفاقم الضائقة النفسية المبنية وتأخر التعافي. وهذا الشكل الرئيسي من الضرر للناجين/للناجيات هو أمر يمكن الوقاية منه تماماً. وينبغي أن تكون الأولوية لجميع مقدمي الخدمات وغيرهم هي منع تكرار الإيذاء، لذا فإن تزويد برنامجك بعاملين اجتماعيين يتمتعون بالصفات والمعارف والمهارات المناسبة هو وسيلة رئيسية للقيام بذلك.

٢٨ المرجع نفسه.

٣-١-١ صفات العامل الاجتماعي المختص بحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي

تحدد طبيعة علاقة العمل بين العامل الاجتماعي والناجين/الناجيات إلى حد كبير إذا ما كانت عملية إدارة الحالة والخدمات ذات الصلة فعالة في مساعدة الناجين على التعافي - وبعبارة أخرى، فإن وجود علاقة إيجابية أمر ضروري لكي تكون إدارة الحالات فعالة.[٢٩] وتبين البحوث أن صفات الود والاحترام والصدق والتعاطف والقبول هي الأهم بالنسبة للأشخاص الذين يبحثون عن الخدمات وتعتبر ضرورية لترسيخ الثقة والسلامة مع الناجين/الناجيات.[٣٠]

- **الود.** المساعدون الذين يتمتعون بالعطف والقبول ولا يطلقون الأحكام ينظر إليهم على أنهم ودودون. فالود يمكن أن يخلق مناخاً من الأمان والثقة يشجع الناجين/الناجيات على الانفتاح. يمكن التعبير عن الود من خلال تعبيرات الوجه المناسبة، وإعطاء الاهتمام الكامل للناجين/الناجيات، واستخدام الهدوء، نبرة صوت عطوفة.
- **التعاطف.** أفضل وصف "للتعاطف" أو "امتلاك التعاطف" هو قدرة الشخص على تخيل نفسه في موقف شخص آخر، بما في ذلك تخيل رؤيته للعالم وافتراضاته ومعتقداته.[٣١] يمكنك أن إبداء التعاطف من خلال الإنصات باهتمام إلى ما يقوله/تقوله لك الناجون/الناجيات، وبذل كل جهد ممكن لفهم تجاربهم/تجاربهن من وجهة نظرهم/نظرهن والتصديق على مشاعرهم/مشاعرهن.
- **الاحترام.** يمكن الإشارة للاحترام بأنه "تقدير إيجابي غير مشروط". وهو يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالقبول، ومن ثم فهو ينطوي على القبول وعدم الحكم على الناجين/الناجيات وتسليط الضوء على نقاط قوتهم/قوتهن. ويشير كلٌ من اللوم والجدال والتعامل بشكل دفاعي ومحاولة الضغط على الناجين/الناجيات إلى عدم الاحترام.
- **الصدق.** ويمكن التعبير عن الصدق من خلال التعامل بشكلٍ صريح وجدير بالثقة. ويعتبر جزءاً من التعامل بصدق هو قبول والاعتراف بالخطأ أو ارتكاب الأخطاء. فالمساعدون بشر، وبالتالي لا يعرفون كل الإجابات وكذلك يخطئون من وقت لآخر.
- **الوعي الذاتي.** المساعدون هم أيضاً أفراد تتأثر معتقداتهم وقيمهم بالثقافة والعرق والدين والنوع الاجتماعي (أو الهوية الجندرية)، والميل الجنسي، والوضع الاجتماعي الاقتصادي، والأسرة والتاريخ الشخصي.[٣٢] ويتعين على العاملين الاجتماعيين أن يدركوا أن معتقداتهم وقيمهم قد تجعلهم متحيزين بشكلٍ سلبي تجاه الناجي/الناجية. وفي العديد من السياقات الإنسانية، تنتشر الأعراف الاجتماعية التي تؤدي إلى إلقاء اللوم والعار على الناجين/الناجية ووصمهم. لذا فمن المهم أن يفكر المساعدون، كمنظمات وأفراد، في معتقداتهم ومعاييرهم الضارة المحتملة، وأن يدرسوا كيف تؤثر هذه التأثيرات على استجابتهم للناجين/للناجيات، وأن يدركوا كيف يمكن لهذا الأمر أن يمنع الناجين/الناجيات من القدوم للحصول على المساعدة.

وفي حين أن الصفات غالباً ما تعتبر فطرية (أشياء نولدها بها)، إلا أنها يمكن أيضاً أن تتطور بمرور الوقت مع الممارسة والتوجيه.

في الجزء الخامس، الفصل ٢ من هذا المورد، سوف تجد توجيهات للمشرفين لتقييم مواقف أخصائي الحالات وسلوكهم تجاه الناجين/الناجيات. ويمكنك استخدام مرجع المواد التدريبية في بداية الفصل للمساعدة على غرس الصفات الإيجابية التي تمت مناقشتها أعلاه في الموظفين.

---

٢٩ تشانغ، ف.، سكوت، س.، ديكر، س. (٢٠٠٩). *Developing Helping Skills: A Step by Step Approach to Competency (تطوير مهارات المساعدة: نهج مفصّل خطوة بخطوة للكفاءة)*. Brooks/Cole Cengage Learning: كاليفورنيا.

٣٠ المرجع نفسه.

٣١ المرجع نفسه، الصفحة ٩٣.

٣٢ المرجع نفسه.

٣-١-٢ معرفة العامل الاجتماعي

تتطلب الإدارة الجيدة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي أيضاً أن يكون لدى العاملين الاجتماعيين المعرفة اللازمة للقيام بمسؤولياتهم. ويمكن للعاملين الاجتماعيين تعلم المعرفة واكتسابها، ويمكن أيضاً تعميقها بمرور الوقت.

وكحد أدنى، من المهم أن يكون لدى العاملين الاجتماعيين ما يلي:

- المعرفة حول العنف المبني على النوع الاجتماعي وأسبابه وعواقبه
- المعرفة والفهم فيما يتعلق بالأعراف الاجتماعية وكيفية تأثيرها على سعي الناجين/الناجيات للحصول على المساعدة وصنع القرار
- معرفة ما هي الخدمات ووسائل الدعم المتاحة وما الذي يمكن للناجين/الناجيات توقعه منها، وعلى وجه الخصوص، الأنظمة الصحية ونظم العدالة
- المعرفة حول النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات والمبادئ التوجيهية التي يقوم عليها هذا النهج
- معرفة بالخطوات والمهام المتعلقة بإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي.

انظر الجزء الخامس، الفصل ٢ للحصول على توجيهات لتقييم معرفة العاملين الاجتماعيين. ويمكنك استخدام مواد التدريب المشار إليها في بداية الفصل لبناء معرفة موظفيك.

٣-١-٣ مهارات العاملين الاجتماعيين

تمثل المهارات تطبيق المعرفة والتعبير عن الصفات. وينبغي أن يمتلك العاملون الاجتماعيون المختصون بالعنف المبني على النوع الاجتماعي المهارات الأساسية التالية وينبغي أن تتاح لهم الفرص لتحسين هذه المهارات من خلال التدريب والإشراف المستمرين.

- القدرة على استخدام نهج يركز على الناجين في تعاملهم مع الناجين/الناجيات بما في ذلك اتباع المبادئ التوجيهية
- القدرة على استخدام مهارات الاستماع الفعالة
- القدرة على التواصل دون إصدار أحكام
- القدرة على إظهار التعاطف
- القدرة على توصيل المعلومات الأساسية حول خيارات الرعاية للناجين/للناجيات
- القدرة على تمكين الناجين/الناجيات من اتخاذ قراراتهم/قرارتهن بشأن ما هو أفضل بالنسبة لهم/لهن
- القدرة على تحديد المشكلات والاحتياجات الرئيسية المتعلقة برعاية الناجين/الناجيات
- القدرة على حل المشاكل المتعلقة برعاية الناجين/الناجيات

انظر الجزء الخامس، الفصل ٢ للحصول على توجيهات لتقييم مهارات العاملين الاجتماعيين. ويمكنك استخدام مواد التدريب المشار إليها في بداية الفصل لبناء مهارات موظفيك.

٣-١-٤ هيكل التوظيف

بالإضافة إلى توظيف عاملين اجتماعيين يتمتعون بالصفات والمعارف والمهارات المناسبة، يجب على المنظمات التي تقدم خدمات إدارة الحالات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي التفكير في كيفية تنظيم موظفيها. ويشمل ذلك وجود كبار موظفين مؤهلين يمكنهم الإشراف على العاملين الاجتماعيين وتوجيههم.

وفي ما يلي بعض المعايير لتعيين الموظفين بشكل مناسب لخدمات إدارة الحالة التي تقدمها. ومن المهم أن نتذكر أن هذه التوجيهات تستند إلى ما يعتبر مثالياً للممارسة الجيدة. حيث يكون كل سياق مختلفاً وسيكون له مجموعة خاصة به من الظروف التي يجب وضعها في الاعتبار.

- ما يكفي من عاملين اجتماعين العنف المبني على النوع الاجتماعي للسماح بنسبة من عاملين اجتماعيين إلى الناجين/الناجيات تبلغ ١:١٥ حالة نشطة، و١:٢٠ على الأكثر. وينبغي مراقبة هذا الأمر عن كثب من قبل المشرفين مع إدراك أن بعض الحالات تتطلب مشاركة أكبر تبعاً لاحتياجات وظروف الناجي/الناجيات ومرحلة الحالة في عملية إدارة الحالة.
- العاملون الاجتماعيون الذين يتحدثون اللغة (اللغات) التي يتحدث بها الناجون/الناجيات حتى يتمكن/تتمكن الناجون/الناجيات من التواصل بلغتهم الأولى.
- وينبغي أيضاً التفكير في النوع الاجتماعي للعاملين الاجتماعيين. فعلى سبيل المثال، بالنسبة للبرامج التي تم إنشاؤها لمعالجة العنف ضد النساء والفتيات على وجه التحديد، وحيث تكون نقطة الدخول لخدمات إدارة الحالة هي مركز للمرأة، ينبغي تعيين أخصائيين من النساء من أجل الحفاظ على مراكز المرأة "مخصصة للنساء فقط"، لحماية السلامة العاطفية والجسدية للناجيات. وفي حالات أخرى، قد يكون من المفيد وجود مزيج من عاملين اجتماعيين من الذكور والإناث. وينبغي أن تستند هذه القرارات إلى السياق وأنواع العنف المبني على النوع الاجتماعي وتركيز منظمتك أو برنامجك.
- وينبغي أيضاً التفكير في الخلفية الإثنية والدينية والثقافية للعاملين الاجتماعيين، وكذلك ينبغي توظيف العاملين الاجتماعيين لإنشاء مزيج من الموظفين يتناسب مع تكوين فئات الأشخاص الذين يقدمون لهم الخدمات.
- نسبة مشرفين للعاملين الاجتماعيين تبلغ ١:٥ ولا تتعدى١:٨.
- التدريب المستمر والتعلم والدعم وغيرها من فرص بناء القدرات ليتمكن العاملون الاجتماعيون من زيادة تطوير الصفات والمهارات الأساسية ويتمكن المشرفون من تعزيز قدراتهم الفنية والإدارية.

دليل السياق

وفي السياقات التي لا توجد فيها موارد كافية للحفاظ على نسبة ١:١٥ أو ١:٢٠، قد تضطر المنظمات إلى تطوير نظام فرز يركز على تقديم خدمات التدخل في الأزمات إلى الناجين/الناجيات الذين لديهم احتياجات فورية فيما يتعلق بالسلامة والصحة.

دليل السياق

في السياقات التي يعمل فيها العاملون الاجتماعيون من خلال مترجمين فوريين، من المهم أن يتم تدريب المترجمين الفوريين على المبادئ التوجيهية للعنف المبني على النوع الاجتماعي، وأن يكونوا واضحين حول سياسات وبروتوكولات إدارة الحالات التنظيمية، وأن يفهموا أنهم ملتزمون بنفس ممارسات السرية، وأن يفهموا أن دورهم هو ترجمة ما يقوله الناجي/الناجية حرفياً. وينبغي إطلاع معايير دور المترجم بوضوح إلى الناجي/الناجية.

انظر الجزء الخامس، الفصل ٢ للحصول على توجيهات حول إنشاء نظام إشراف لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي.

٣-٢ توثيق وتخزين ومشاركة الحالات

يُعد التوثيق جزءاً مهماً من أي ممارسة لإدارة الحالة. فهو يساعدك على تتبع ما ناقشته مع الناجين/الناجيات، وما قررته أنت والناجون/الناجيات فيما يتعلق بما هو مطلوب لمساعدتهم/لمساعدتهن، والخطوات التي يجري اتخاذها للمساعدة في تلبية احتياجات الناجين/الناجيات.

ففي السياقات الإنسانية، يجب أن تكون حذراً جداً في اتخاذ القرار حول إذا ما كان سيتم ومتى يتم بدء جمع البيانات والحفاظ على ملفات الحالات الخاصة بالناجين/الناجيات. وتعتمد إمكانية قيامك بهذا على السياق المحدد وقدرتك على ضمان التخزين الآمن والسري لجميع المعلومات. حيث ينبغي جمع جميع بيانات البرنامج التي تحتوي على معلومات عن الناجين/الناجيات وتخزينها وفقاً للمعايير الدولية التي تعطي الأولوية لسرية الناجين/الناجيات وسلامتهم وأمنهم.

وفي حالة عدم وجود أنظمة محددة لتخزين المعلومات، يجب أن تفترض أن بياناتك غير آمنة وأنها قد تكون عرضة للوصول غير المصرح به وللنشر. ومع وضع هذا في الاعتبار، فيما يلي الإجراءات الموصى بها للحفاظ على بيانات الناجين/الناجيات آمنة.[٣٣]

إذا كنت تحتفظ بنسخ ورقية من معلومات الحالات:

- فلا تطبع المعلومات إلا في حالة الضرورة القصوى. وحيثما أمكن، قم بتشجيع بيئة عمل خالية من الأوراق لتقليل كمية المعلومات المطبوعة. ولكن في معظم الحالات، لا يكون لدى العاملين الاجتماعيين إمكانية الوصول إلى أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة البيانات المحمولة باليد، لذا فسيستخدمون الصيغ الورقية لتوثيق الحالات. وإذا تمت طباعة المعلومات، فيلزم تسجيل كل نسخة عن طريق وضع أرقام تسلسلية (أو رموز) وتتبعها على لوحة جدولية. وتأكد من أن الأشخاص المصرح لهم فقط بالوصول إلى هذه الوثائق في منظمتك يدركون أنهم مسؤولون عن أمنها.
- وتماشياً مع سياسات أرشفة وحماية البيانات في منظمتك، قم بتدمير جميع المواد المطبوعة التي لم تعد مطلوبة. ويمكنك القيام بذلك عن طريق تمزيقها أو حرقها (إذا كان من الآمن القيام بذلك).
- ويجب تخزين المواد المطبوعة في خزانة ملفات مقفلة أو حاوية آمنة أخرى، والحد من الوصول إلى مجموعة القفل أو المفاتيح.
- ويجب وضع خطة لتدمير جميع المعلومات في حالة الطوارئ أو الإخلاء.

من المفيد أن تعرف

نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي (GBVIMS)

يعد نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي نظاماً قوياً لجمع وتخزين وتبادل المعلومات الأساسية حول حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي. وقد تم إنشاؤه لتنسيق جمع البيانات حول العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية، لتوفير نظام بسيط لمديري مشاريع العنف المبني على النوع الاجتماعي لجمع بياناتهم وتخزينها وتحليلها، ولتمكين المشاركة الآمنة والأخلاقية لبيانات حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلغ عنها. والغرض من هذا النظام هو مساعدة مقدمي الخدمات على فهم حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي يتم الإبلاغ عنها بشكلٍ أفضل، وتمكين الجهات الفاعلة من تبادل البيانات داخلياً عبر مواقع المشاريع وخارجياً مع الوكالات الأخرى لتحليل الاتجاهات الأوسع وتحسين تنسيق حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي+ هو أحدث تكرار لمسجل حوادث نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي الكلاسيكي. وهو جزء من تطبيق شامل يُدعى Primero. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي ونظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي+ في الجزء السادس من هذا المورد. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن الاطلاع على التوجيهات والأدوات اللازمة لدعم تنفيذ نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي على الموقع التالي http://gbvims.com.

٣٣ لجنة الإنقاذ الدوليّة. (٢٠١٢). مجموعة التدريب على الاستجابة والاستعداد لحالات الطوارئ المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/

إذا كنت تحتفظ بمعلومات الحالة الإلكترونية بشكل إلكتروني:

- فلا ترسل المعلومات بالبريد الإلكتروني إلا إذا كان ذلك ضرورياً. وعند إرسال رسالة إلكترونية، يجب تضمين تعليمات للمستلمين حتى يكونوا على دراية بحساسية المعلومات الواردة في البريد الإلكتروني والملفات المرفقة. ويمكن أن يشمل ذلك تحذيرات مثل "توزيع محدود: لا تنشر هذه الرسالة الإلكترونية أو المرفقات دون إذن من..."
- ويجب تخزين البيانات الإلكترونية على جهاز كمبيوتر واحد أو جهاز تخزين قابل للإزالة، مثل وحدة تخزين محمولة، والاحتفاظ بنسخ احتياطية محدودة.
- كذلك يجب تأمين النسخ الاحتياطية في خزانة أو غرفة مقفلة آمنة، أو الاحتفاظ بوحدات التخزين المحمولة معك في جميع الأوقات.
- وينبغي التحكم في الوصول إلى المعلومات. ويشمل ذلك وضع بروتوكولات لجميع الموظفين الذين يحصلون على معلومات الناجين/الناجيات أو يستخدمونها، والحد من إمكانية الوصول إلى أجهزة الكمبيوتر المستخدمة لتخزين البيانات السرية.
- ويجب أن تكون المعلومات المخزنة إلكترونياً محمية بكلمة مرور. كذلك يجب استخدام سلسلة من كلمات السر، وإنشاء كلمة سر مختلفة لكل مستوى من المعلومات. ويتعين الحفاظ على الأمن من خلال ضمان معرفة كل مستخدم لكلمات السر الخاصة بالمعلومات التي لديه حاجة مشروعة لها فقط.
- يجب استخدام المعرفات لإخفاء الهوية الشخصية. وكذلك وضع نظام من الرموز لتعيين معرفات فريدة لكل ناجٍ، وذلك باستخدام الأرقام والحروف من اسم العائلة للناجين/الناجيات أو غيرها من الرموز. ومن المفترض ألا يعلم أي شخص هوية العميل سوى الشخص الذي يقوم بتعيين المعرف لأول مرة ويدخل المعلومات في الكمبيوتر.

وتوجد موارد إضافية عن الممارسات الجيدة لإدارة البيانات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي متاحة على الموقع الإلكتروني لنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي: http://gbvims.com.

٣-٢-١ نماذج إدارة الحالة وملفات الحالات

إذا قررت أنه من الآمن وضع نظام لتجميع بيانات الناجين/الناجيات، فيجب عليك وضع واستخدام نموذج موافقة وأداة تقييم أساسية. وتشمل الأشكال الأخرى التي يمكن أن تكون جزءاً من وثائق الحالة خطة عمل للحالة وخطة سلامة مكتوبة وملاحظات الحالة، ونموذج إحالة، ونموذج متابعة الحالة ونموذج إغلاق الحالة. ويمكن أن تضاف هذه عندما يصبح نظام إدارة الحالة الخاص بك أكثر تطوراً. في حالة وجود خدمات إدارة الحالة قبل حالة الطوارئ، ينبغي عليك استشارة مقدمي الخدمات حول الأدوات التي يستخدمونها وتحديد إذا ما كانت أدوات موحدة ينبغي استخدامها عبر الوكالات.

وينبغي أن يكون لكل ناجٍ/ناجية ملف حالة منفصل يتضمن جميع نماذج إدارة الحالة المكتملة ذات الصلة. وينبغي تعيين رمز لكل ملف حالة ووضع علامة به على الجانب الأمامي لكل ملف. وينبغي ألا تُسجل الأسماء مطلقاً على ملفات الحالات. ولحماية السرية، يجب أن يتم تخزين قائمة تربط رموز ملفات الحالات بأسماء الناجين/الناجيات في مكان مختلف، أو تخزينها إلكترونياً عبر ملف محمي بكلمة مرور.

فالمعلومات التي يتم جمعها عن الناجين/الناجيات تخصهم، وينبغي أن يكون لديهم إمكانية الاطلاع على المعلومات وقراءتها في أي وقت كجزء من مشاركتهم الفعالة.

نموذج بروتوكول الإحالة

يمكن الاطلاع على عينة من نماذج إدارة الحالة في **الجزء السادس**.

٣-٢-٢ بروتوكول مشاركة المعلومات

في معظم السياقات، يكون هناك عدة وكالات تعمل معاً لتقديم خدمات مختلفة للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. ويتطلب هذا تبادل المعلومات حول الحالات واستخدام نماذج الإحالة مع بيانات العميل الحساسة. وكما نوقش في الفصل السابق، يتعين على الجهات الفاعلة المشاركة في شبكة إحالة أن تتفق على المعلومات المتعلقة بالناجين/الناجيات التي تنبغي مشاركتها، ومتى يتم ذلك ومع من. كذلك ينبغي الاتفاق على كيفية مشاركة هذه المعلومات، شفهياً أو إلكترونياً أو من خلال نظام ورقي، واتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان حماية سرية الناجين/الناجيات في جميع الأوقات. ويمكن توثيق ذلك في بروتوكول لمشاركة المعلومات.[٣٤]

فإذا كنت تستخدم نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي، فستحتاج أيضاً إلى بروتوكول منفصل لمشاركة المعلومات حول مشاركة بيانات الحوادث المجمعة للعنف المبني على النوع الاجتماعي عبر الوكالات. وتوجد توجيهات حول وضع بروتوكولات لمشاركة المعلومات من أجل نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي على الرابط http://gbvims.com.

٣-٣ السياسات والبروتوكولات التنظيمية لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

يمكن للسياسات أو البروتوكولات المكتوبة التي تحدد عملية إدارة الحالة أن تساعد الموظفين على فهم ما هو متوقع منهم في العمل اليومي لإدارة الحالة. ويمكن أن يشمل بروتوكول إدارة الحالات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي ما يلي:

- **الحد الأقصى لعدد الحالات.** ينبغي أن يكون الحد الأقصى لعدد الحالات الذي يمكن أن يأخذه عامل اجتماعي واحد واضحاً.
- **كيف يتم تعيين الحالات.** ينبغي أن يكون واضحاً لجميع موظفي الحالات كيف ومتى يتم تلقي الحالات أو تعيينها (أي الزيارات دون موعد والإحالات والتحويلات). وبالإضافة إلى ذلك، إذا كان لدى المنظمات نظام لتصنيف الحالات، فينبغي أن يكون هذا النظام محدداً في البروتوكول.
- **كيف سيتم التعامل مع الحالات "عالية الخطورة".** عادة ما تكون الحالة عالية الخطورة هي التي يوجد فيها تهديد مباشر لسلامة الناجي/الناجية أو صحته/صحتها. ومن المهم أن تكون هناك سياسة تحدد ما يعتبر حالة "عالية الخطورة" وكذلك إجراءات التعامل مع مثل هذه الحالات، بما في ذلك متى يجب على العامل الاجتماعي أن يوجه انتباه المشرف إلى هذه الحالة.
- **متطلبات الإبلاغ الإلزامي.** لدى العديد من البلدان قوانين تتطلب من مقدمي الخدمات إبلاغ الشرطة أو السلطات الحكومية الأخرى بأي أعمال يعتقد بأنها جرائم جنائية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن جميع المنظمات ملزمة، في الأوضاع الإنسانية، بوضع بروتوكولات للتصدي للاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي من جانب العاملين في المجال الإنساني. ولا تكون الإجراءات هي نفسها لجميع متطلبات الإبلاغ الإلزامي، وبالتالي فمن المهم أن تحدد منظمتك إجراءات الإبلاغ الإلزامي. وينبغي أن يتضمن ذلك توجيهات تفصيلية عن كيفية تفسير هذه السياسات للناجين/للناجيات، ومتى ينبغي أن يقوم العامل الاجتماعي بإبلاغ المشرف، ومسؤولية المشرف، ومن الذي سيتم تقديم التقرير له (بخلاف المشرف)، وما هي المعلومات

دليل السياق

الإبلاغ الإلزامي

يجب على جميع الجهات الفاعلة في مجال الاستجابة فهم القوانين والالتزامات المتعلقة بالتقارير الإلزامية من حيث صلتها بحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. وفي حين يهدف الإبلاغ الإلزامي في الغالب إلى حماية الناجين/الناجيات (ولا سيما الأطفال)، إلا أنه في بعض الحالات يتعارض اتباع إجراءات الإبلاغ الإلزامي مع المبادئ التوجيهية للعمل مع الناجين/الناجيات، بما في ذلك السرية وتقرير المصير. ويمكن أن يؤدي أيضاً إلى إجراءات ليست في مصلحة الناجي/الناجيات. على سبيل المثال، يمكن للإبلاغ الإلزامي عن حالات العنف الجنسي أو عنف الشريك للشرطة أن يعرض الناجية لخطر كبير من الأذى من المعتدي أو أفراد الأسرة أو أفراد المجتمع. ويجب على كل منظمة أن تقرر كيف ستتعامل مع الإبلاغ الإلزامي عندما لا يكون في صالح الناجي/الناجية.

٣٤ لمزيد من المعلومات حول نموذج بروتوكول مشاركة المعلومات وأفضل الممارسات، يرجى زيارة http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/ISP-Package-August-2014.pdf

التي ستلزم إذا كان من الضروري تقديم تقرير إلى كيان خارجي. ويلاحظ أن منظمات الأمم المتحدة تتمتع بامتيازات وحصانات تعفيها من الملاحقة القضائية حيثما لا يتم اتباع قوانين الإبلاغ الإلزامي. وبالإضافة إلى ذلك، فقد يحدد نوع المنظمة التي تتبع لها، سواء كانت منظمة وطنية أو دولية، المدى الذي يتعين إليه عليك اتباع ممارسات الإبلاغ الإلزامية المنصوص عليها في القوانين الوطنية.

- **كيف سيتم التعامل مع الأنواع المختلفة من العنف المبني على النوع الاجتماعي.** على سبيل المثال، تحتاج المنظمات إلى توضيح سياستها بشأن الوساطة في حالات عنف الشريك، مثل عدم السماح للعاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي بتنفيذ الوساطة أو العمل مع المعتدين (انظر **الجزء الثالث، الفصل الأول** للحصول على مزيد من التوجيهات حول هذا الموضوع). ويجب على المنظمات التي لديها برامج لحماية الطفل والعنف المبني على النوع الاجتماعي أن تكون واضحة حول البرنامج الذي يكون بمثابة النقطة المحورية الرئيسية في حالات الإساءة الجنسية للأطفال، وينبغي أن تقرر كيف يتم تنسيق حالات عنف الشريك التي تشكل مخاطر على الأطفال وتتطلب مشاركة خبير حماية الطفل.
- **قائمة النماذج.** يجب أن تستكمل قائمة مرجعية للنماذج التي ينبغي أن يكملها العامل الاجتماعي لكل خطوة من خطوات إدارة الحالة.
- **تعليمات حفظ لحالات في ملفات والتخزين الآمن للبيانات.** تعليمات واضحة لكيفية تنظيم الأوراق في ملفات الحالة وكيفية تخزين ملفات الحالة.
- **شبكات الإحالة.** معلومات عن مختلف مقدمي الخدمات في المجتمع، والخدمات التي يقدمونها، ومن الذي يعتبر النقطة المحورية للإحالات لكل مقدم خدمة.
- **بروتوكولات سلامة الموظفين.** قد يشكّل العمل مع الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي خطراً على الموظفين، خاصة إذا كانوا جزءاً من المجتمع المحلي. وتحتاج المنظمات إلى تحديد ومناقشة الحالات التي يحتمل أن تعرض العاملين الاجتماعيين لخطر التعرض لأذى، ووضع سياسات واضحة لكيفية دعم المنظمة للموظفين في التخفيف من المخاطر، بما في ذلك تحديد متى يجب نقل الحالة بسبب الخطر الذي يكون الموظف معرضاً له. وينبغي أيضاً أن يكون واضحاً ما ينبغي للموظفين القيام به إذا كانوا في وضع يعرضهم للأذى.

وسيكون لكل سياق ومنظمة ظروف فريدة. وفيما يلي بعض الأمثلة على البروتوكولات والسياسات التي ينبغي التفكير في وضعها: ينبغي ألا يعمل الموظفون مع المعتدين بسبب مخاطر السلامة التي يتعرض لها الموظفون (والناجون/الناجيات)؛ وإنشاء هيكل للموظفين وسياسة تكفل عدم عمل الموظفين وحدهم، سواء في المجتمع أو في مركز الخدمة؛ وتزويد الموظفين بهاتف محمول به رصيد للاتصال لاستخدامه في حالات الطوارئ.

٣-٤ أين وكيف يتم تقديم خدمات إدارة الحالة

وفي السياقات الإنسانية، عادةً ما تكون نقاط الدخول الأكثر شيوعاً للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي لبدء تلقي الخدمات هي "الأماكن الآمنة"، والمراكز النسائية، والعيادات الصحية. ومع ذلك، لا يكون لدى كل هذه المؤسسات الموارد اللازمة لتوفير خدمات الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي، وفي بعض السياقات، قد لا تكون هذه هي الوسيلة الأكثر فعالية للوصول إلى الناجيات. وتقوم بعض المنظمات بتقديم الخدمات مباشرة في المجتمع، وذلك باستخدام مساحات مجتمعية داخلية وخارجية شبه خاصة، بما في ذلك النهج المتنقلة.

وبغض النظر عن الوضع أو البنية التحتية المادية التي تستخدمها منظمتك لتقديم الخدمات، فمن المهم أن تكون الأماكن - حتى وإن كان في الخارج - بمثابة ملاذ تشعر فيه الناجيات بالراحة والأمان للتحدث معك.

ومن الناحية المثالية، سيكون هذا مكاناً خاصاً حيث يمكن للناجية أن تتحدث بشكلٍ مباشر مع شخص واحد دون أن يسمعها بقية الأشخاص أو يتمكنون من التعرف على هويتها.

ومع ذلك، لن يكون هذا ممكناً في بعض الأوضاع، وخاصة أثناء حالات الطوارئ الحادة. وأهم مسألة يجب أخذها في الاعتبار عند تحديد كيفية تقديم الخدمات هي السلامة. وهذا يشمل سلامة الناجين/الناجيات، فضلاً عن سلامة الموظفين وغيرهم من أفراد المجتمع المحلي الذين يمكنهم الوصول إلى الخدمات. ومن الأمور التي يجب مراعاتها:

- إذا قمت بإعداد موقع فعلي منفصل، فلا تُطلق عليه اسم "مركز العنف المبني على النوع الاجتماعي" أو أي شيء يشير إلى أن أي شخص يذهب إلى هناك يعاني من العنف المبني على النوع الاجتماعي، مما يجعله غير آمن لكل من الناجين/الناجيات والموظفين. وتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات التي لا ترتبط بالضرورة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي للسماح للناجين/للناجيات بالوصول إلى الخدمات بشكل أكثر أماناً وسرية.

- وإذا كنت تقدم خدمات في مركز أو مستوصف صحي، فتأكد من إنشاء مساحة آمنة خاصة - مثل غرفة منفصلة أو مساحة مفصولة بحاجز. ومن المهم ألا يمكن للآخرين رؤية أو سماع الشخص عندما يتحدث معك.
- وإذا كانت منظمتك تدير مراكز للنساء والفتيات حيث يمكن للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الحصول على الخدمات، فمن المهم إبقاء المركز مكاناً مخصصاً للنساء فقط. وذلك لحماية السلامة النفسية والجسدية لكل النساء والفتيات اللاتي يذهبن إلى المركز. وتساعد النماذج المرتكزة على المراكز التي تقدم مجموعة واسعة من الخدمات للنساء والفتيات على تيسير الكشف عن المعلومات والمساعدة في الحصول عليها، كما تتيح توفير رعاية نفسية اجتماعية أكثر شمولية.

وينبغي أن تكون لهذه المنظمات سياسة واضحة بشأن الاستجابة للإفصاحات من الناجين من الذكور - أي التأكد من أن الموظفين يعرفون الخدمات ذات الصلة من أجل إجراء الإحالات، وإذا لم يكن هناك أي إجراءات، كيفية الاستجابة بطريقة آمنة ومحترمة تجاه هذا الشخص دون المساس بأمن وسلامة المركز.

- وإذا كانت منظمتك تقدم خدمات لمجموعات معينة معرضة للخطر، مثل الأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين فمن الضروري التشاور مع هذه المجموعات حول إذا ما كان سيتم وكيفية تقديم الخدمات بشكل منفصل أو كجزء من الخدمات المبنية. وتبعاً للسياق، يمكن أن تكون هناك مخاطر أمنية كبيرة لهذه المجموعات، لذا فمن المهم تحديد كيفية تشغيل الخدمات بأمان.
- وإذا كانت منظمتك تقدم خدمات خارج مركز أو مستوصف صحي، فمن المهم القيام بتخطيط السلامة في المجتمع الذي يوجد به فئة الأشخاص التي تستهدفها. فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تجمع النساء وتطلب منهم تحديد الأماكن في المجتمع التي يعتبرونها آمنة بشكلٍ عام، أو حتى مصدر حماية، بالنسبة لهن.
- وبغض النظر عن المكان الذي تقدم فيه منظمتك الخدمات، قد يكون التفكير والتخطيط لخيارات رعاية الطفل مهماً أيضاً من أجل تسهيل البحث عن المساعدة بين الأمهات ومقدمي الرعاية.

وبطبيعة الحال، يكون كل سياق مختلفاً وستكون كل حالة ناجية مختلفة. والأهم من ذلك هو إيجاد وسيلة للتحدث إلى الناجيات دون كشفهن وتعريضهن لخطر المزيد من الأذى من المعتدي أو أفراد المجتمع.

٣-٤-١ الزيارات المنزلية

في بعض الأوضاع الإنسانية، يكون من الشائع أن تستخدم المنظمات الزيارات المنزلية كجزء من نهج تقديم الخدمات لأنها وسيلة سهلة للوصول إلى الأفراد والأسر. وعلى وجه الخصوص، كثيراً ما تستخدم خدمات الرعاية الصحية وخدمات الحماية الزيارات المنزلية من أجل تقييم حالة الفرد أو الأسرة و/أو متابعة الخدمات التي قدمت بالفعل كوسيلة لرصد السلامة والتقدم.

وتُستخدم الزيارات المنزلية أيضاً للوصول إلى الأفراد والأسر الذين يعيشون بعيداً عن مراكز الخدمة أو الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى الخدمات بسبب الإعاقة أو عدم توفر وسائل النقل في الوقت المناسب وبأسعار معقولة. **وفي حين أن هناك العديد من الفوائد لاستخدام الزيارات المنزلية كجزء من إدارة الحالة، إلا أنه عادةً ما لا يوصى بهذا النهج فيما يتعلق بحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بسبب التحديات التي تواجه الحفاظ على سرية وسلامة الناجين، فضلاً عن المخاطر التي تهدد سلامة الموظفين.**

المخاطر المحتملة للزيارات المنزلية للناجيات هي:

- إذا لم تكن من الممارسات الشائعة أن تقوم المنظمات بزيارات منزلية روتينية، فإن قيام الموظف بزيارة أسرة واحدة في إحدى المناطق قد يشير إلى أن الأسرة تتلقى نوعاً من الخدمة الخاصة التي لا تتوفر للآخرين. وقد يثير ذلك الفضول ويحث على النقاش بين الجيران الذين قد يواجهون في نهاية المطاف شخصاً ما في المنزل، مما قد يكشف الناجية من العنف المبني على نوع الاجتماعي.
- وإذا كان من المعروف أن موظفيك يقدمون خدمات إدارة الحالات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي أو التحدث عن العنف المبني على النوع الاجتماعي في المجتمع المحلي، فإنك تعرض الناجيات على الفور لخطر كشف سريتهم من خلال زيارة منزلهم. وفي مثل هذه الحالات، يعرض العاملون الاجتماعيون لديك أيضاً حياتهم لخطر الأذى من المعتدين و/أو أفراد المجتمع.

- وعندما تزور منزل أحد الناجيات كجزء من خدمة المتابعة دون أن تعرف من سيكون في المنزل في ذلك الوقت، فإنك تعرض حياة الناجيات، وكذلك حياتك لخطر الأذى من المعتدي، خاصة في حالات عنف الشريك أو الإساءة الجنسية للأطفال.
- فعادة عندما يكتشف المعتدي، وخاصة في حالات عنف الشريك، أن الناجية قد طلبت المساعدة من شخص ما (حتى لو لم يكن من الواضح أن الشخص قد طلب المساعدة فيما يتعلق بالاعتداء)، فسيشعر المعتدي بأن سلطته قد تعرضت للتهديد، وبالتالي يكون هناك إمكانية لحدوث تصعيد للعنف.

لذا فبقدر الإمكان، ينبغي ألا يقوم العاملون الاجتماعيون المختصين بالعنف المبني على النوع الاجتماعي بالقيام بزيارات منزلية. وفي معظم الحالات، سيكون من الأفضل تحديد مكان آمن في المجتمع يسهل على الناجيات الوصول إليه وفي نفس الوقت يسمح ببعض الخصوصية والأمان. ولكن مع إدراك أن الزيارات المنزلية قد تكون في بعض الأماكن، وبسبب المخاوف الأمنية العامة، هي الطريقة الوحيدة للوصول إلى الناجيات، فهناك استراتيجيات يمكنك وضعها للحد من المخاطر التي تتعرض لها الناجيات والموظفون.

كيف يمكنك تقليل هذه المخاطر؟

- ينبغي ألا يتم استخدام الزيارات المنزلية مطلقاً "لتحديد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي". وينبغي على المنظمات التي تستجيب للعنف المبني على النوع الاجتماعي عدم الخروج في المجتمعات المحلية من أجل تحديد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي. ويمكن لفرق التوعية أن تقوم بزيارة المنازل لتقديم معلومات عن الخدمات في المجتمع، ولكن يجب ألا تتضمن هذه الزيارات أي أسئلة أو مناقشات حول التجارب الشخصية للعنف في الأسرة.
- وإذا كانت هناك حاجة ماسة للقيام بزيارات منزلية كجزء من برنامجك، فتذكر أن تقوم بما يلي:

- وضع إستراتيجية لزيارة أسر متعددة في وقت واحد في منطقة جغرافية صغيرة لتوفير معلومات أو نوع آخر من الخدمات غير مرتبطة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. ويمكنك زيارة منزل إحدى الناجيات في هذه المنطقة خلال هذا الوقت، ولكن ينبغي ألا تلفت الانتباه.
- ناقش مع الناجية الوقت المناسب من اليوم والأيام التي سيتواجد بها عدد أقل من أفراد المجتمع، ومتى لا يكون المعتدي في المنزل أو بالقرب منه. وإلى أقصى حد ممكن، يلزم تخصيص وقت محدد مع الشخص حتى يعرف متى يتوقع مجيئك.
- ويلزم كذلك وضع خطة مع الناجية ليكون لديها رمز أو إشارة يمكنها استخدامها لإعلامك أنه لم يعد آمناً بالنسبة لك أن تأتي إلى المنزل. وقد يتمثل هذا في رسالة يتم إرسالها عبر هاتف محمول، أو شيء يضعه الشخص أمام المنزل أو بالقرب منه (قطعة قماش ذات لون معين أو عصا)، أو شيء يتم تغييره داخل المنزل بحيث إذا أدخلت، ستعرف أنه ليس من الآمن التحدث مع الشخص.
- في حالة مواجهة الناجية بزيارتك، ناقش مع الشخص ما يمكن أن يقوله للآخرون حول من تكون وسبب زيارتك حتى لا يكشف نفسه.

٣-٤-٢ لجان إدارة الحالات المجتمعية

يمكن للمنظمات أن تنشئ لجاناً مجتمعية للمساعدة في تحديد المسائل والمخاوف المتعلقة بالحماية والاستجابة لها والوقاية منها. **وفي حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، لا يوصى باللجان المعنية بإدارة الحالات أو مجموعات الحماية المجتمعية بسبب صعوبة حماية هوية وسرية الناجين/الناجيات، واحتمال التعرض لصدمة نفسية جديدة إذا لم يكن أفراد المجتمع المحلي لديهم مهارات جيدة فيما يتعلق بالاستجابة للإفصاحات، ومخاطر السلامة المرتبطة بممارسات السرية السيئة.** ويمكن لهذه الكيانات أن تلعب دوراً مهماً في خلق الوعي حول خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي وفي برامج الوقاية، ولكن ينبغي ألا تشترك في تقديم الدعم أو الخدمات المباشرة للناجين/الناجيات.

الجزء الثاني

خطوات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

بيتر بيرو / لجنة الإنقاذ الدولية

الفصل ١

خطوات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **الخطوات الكلية لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي**
- **مسؤوليات العامل الاجتماعي في عملية إدارة الحالة**

وإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي هي عملية يمكن تقسيمها إلى خطوات، لكل منها مهام، كما هو موضح في الجدول في الصفحة التالية.

وسوف تتبع عادة خطوات إدارة الحالة بالترتيب. ومع ذلك، تكون بعض الخطوات والمهام مستمرة. فعلى سبيل المثال، كجزء من المتابعة التي تقوم بها، ستقوم بإعادة تقييم وربما تحتاج إلى تقديم المزيد من الدعم أو الإحالات. **ويبين الرسم البياني في الصفحة التالية العودة المستمرة إلى الخطوات والمهام في جميع مراحل عملية إدارة الحالة.**

المواد التدريبية

- **الوحدة ٨: المبادئ التوجيهية والأدوار والمسؤوليات**
- **الوحدة ١٠: نظرة عامة على إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي**

وتتمثل مسؤوليات العاملين الاجتماعيين المختصين بالعنف المبني على النوع الاجتماعي فيما يلي:

- تطبيق المعرفة المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي على عمله وتوفير المعلومات للناجين/الناجيات حول العنف الذي تعرضوا/تعرضن له والتي قد تساعد في شفائهم/شفائهن
- التواصل مع الناجين/الناجيات بطريقة تبني العلاقة والثقة وتعزز الشفاء والتعافي.
- تنفيذ خطوات وإجراءات إدارة الحالات مع الناجين/الناجيات. يتضمن ذلك:
  - اتباع إجراءات الموافقة المطلعة، بما في ذلك تعديل إجراءات الموافقة المطلعة وفقاً للقوانين المحلية.
  - اتباع بروتوكولات السرية، بما في ذلك تعديل بروتوكولات السرية لتعكس حدود السرية في سياقك.
  - العمل في شراكة مع الناجي/الناجية لتقييم احتياجات الصحة والسلامة والاحتياجات النفسية والاجتماعية وغيرها من الاحتياجات ذات الصلة وتحديد مسار عمل لمعالجتها.

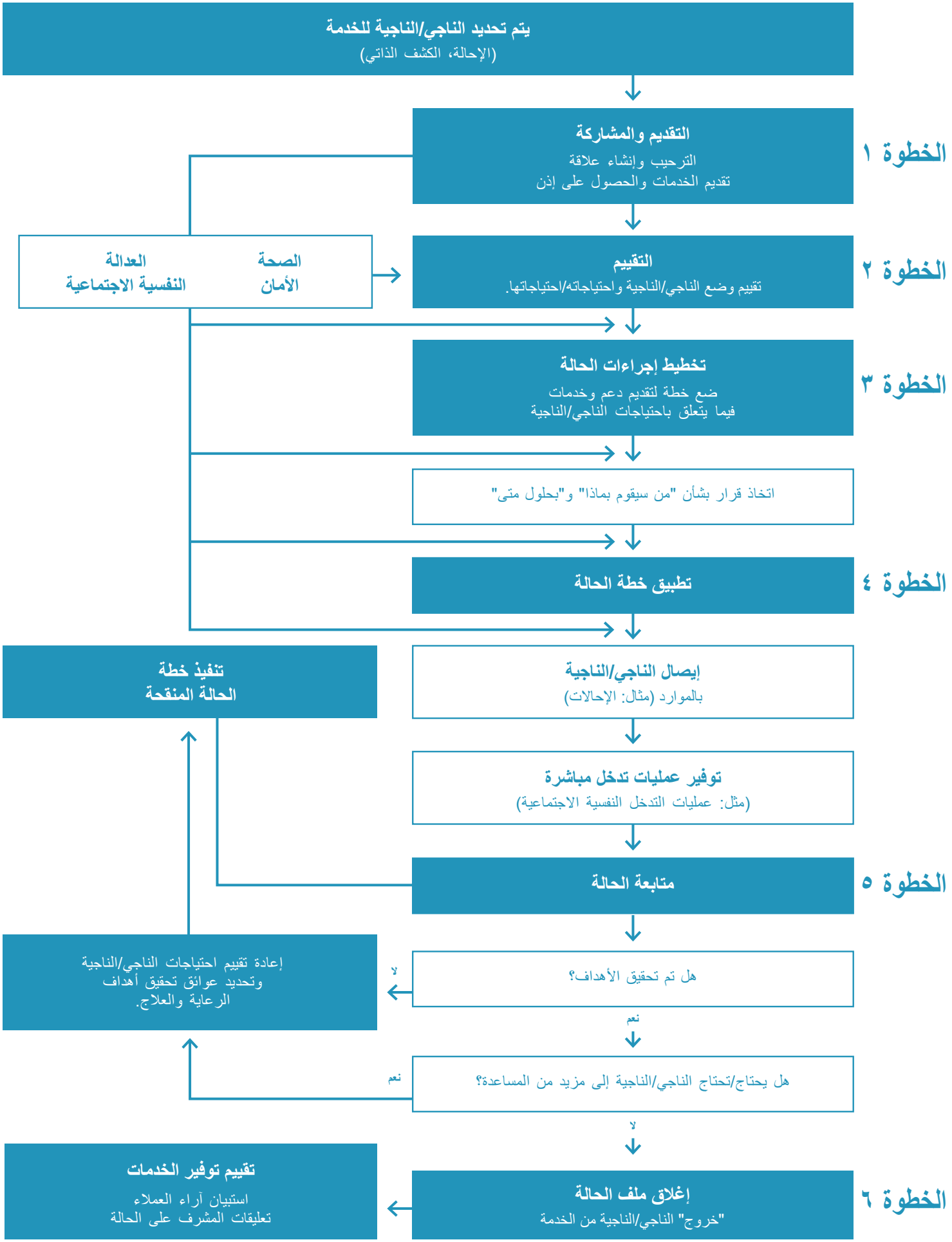
- إجراء تقييمات السلامة المستمرة والتخطيط للسلامة.
- إجراء إحالات وتنسيق رعاية الناجي/الناجية.
- متابعة الإحالات وتنظيم اجتماعات مؤتمرات الحالات.

- تحديد نقاط القوة والمميزات التي يمتلكها/تمتلكها الناجي/الناجية للتعامل مع عواقب تجربته ودعم الشخص في استخدامها طوال عملكما معاً.
- تقديم الرعاية والراحة وتوفير الدعم المعنوي للناجين طوال عملية إدارة الحالة.

وسيتم شرح هذه المسؤوليات بشكل أكبر في الفصول القادمة.

خطوات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي

خطوة إدارة الحالة	المهام
الخطوة ١: التقديم والمشاركة	• تحية الناجي/الناجية ومنحه/منحها شعوراً بالراحة. • بناء الثقة وعلاقة قوية. • تقييم السلامة الفورية. • شرح السرية وحدودها. • الحصول على إذن (الموافقة المطلعة) لإشراك الشخص في الخدمات.
الخطوة ٢: التقييم	• فهم وضع ومشاكل الناجي/الناجية، وتحديد الاحتياجات الفورية. • توفير الدعم المعنوي الفوري. • تقديم معلومات. • تحديد إذا ما كان الناجي/الناجية يريد/تريد المزيد من خدمات إدارة الحالة.
الخطوة ٣: تخطيط إجراءات الحالة	• وضع خطة حالة بناء على التقييم مع الناجي/الناجية. • الحصول على الموافقة للقيام بالإحالات. • توثيق الخطة.
الخطوة ٤: تنفيذ خطة إجراءات الحالة.	• مساعدة ومناصرة الناجين/الناجيات في الحصول على خدمات ذات جودة عالية. • توفير الدعم المباشر (إذا كان ذلك مناسباً). • قيادة تنسيق الحالات.
الخطوة ٥: متابعة الحالة	• متابعة الحالة ومراقبة التقدم المحرز. • إعادة تقييم السلامة والاحتياجات الرئيسية الأخرى. • تنفيذ خطة عمل معدلة (إذا لزم الأمر).
الخطوة ٦: إغلاق ملف الحالة	• تقييم وتخطيط إغلاق الحالة.


يتم تحديد الناجي/الناجية للخدمة
(الإحالة، الكشف الذاتي)
الخطوة ١
التقديم والمشاركة
الترحيب وإنشاء علاقة
تقديم الخدمات والحصول على إذن
الخطوة ٢
التقييم
تقييم وضع الناجي/الناجية واحتياجاته/احتياجاتها.
الصحة
الأمان
العدالة
النفسية الاجتماعية
الخطوة ٣
تخطيط إجراءات الحالة
ضع خطة لتقديم دعم وخدمات
فيما يتعلق باحتياجات الناجي/الناجية
اتخاذ قرار بشأن "من سيقوم بماذا" و"بحلول متى"
الخطوة ٤
تطبيق خطة الحالة
إيصال الناجي/الناجية
بالموارد (مثل: الإحالات)
توفير عمليات تدخل مباشرة
(مثل: عمليات التدخل النفسية الاجتماعية)
الخطوة ٥
متابعة الحالة
تنفيذ خطة
الحالة المنقحة
هل تم تحقيق الأهداف؟
لا
إعادة تقييم احتياجات الناجي/الناجية
وتحديد عوائق تحقيق أهداف
الرعاية والعلاج.
نعم
هل يحتاج/تحتاج الناجي/الناجية إلى مزيد من المساعدة؟
نعم
لا
الخطوة ٦
إغلاق ملف الحالة
"خروج" الناجي/الناجية من الخدمة
تقييم توفير الخدمات
استبيان آراء العملاء
تعليقات المشرف على الحالة

من المفيد أن تعرف

ما دور الغير مختصين بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي؟

تلعب جميع الجهات الإنسانية دوراً حيوياً في ضمان وصول الناجين/الناجيات إلى خدمات الرعاية المجتمعية التي تركز على العنف المبني على النوع الاجتماعي. وتسلط المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالعنف المبني على النوع الاجتماعي الضوء على أهمية الجهات الفاعلة الإنسانية في جميع القطاعات لتوفير المعلومات للناجين/الناجيات بطريقة أخلاقية وآمنة وسرية بشأن حقوقهم/حقوقهن وخياراتهم/خياراتهن في الإبلاغ والحصول على الرعاية.

ينبغي على الجهات الفاعلة الإنسانية العمل مع أخصائيِّ العنف المبني على النوع الاجتماعي لتحديد نظم الرعاية (أي مسارات الإحالة) التي يمكن حشدها إذا أبلغ/أبلغت الناجي/الناجية عن تعرضه/تعرضها للعنف المبني على النوع الاجتماعي. وبالنسبة لجميع العاملين في المجال الإنساني الذين يتعاملون مع فئات الأشخاص المتضررين، فمن المهم ألا يكون بمقدورهم فقط تقديم معلومات محدثة للناجين/للناجيات عن إمكانية الوصول إلى الخدمات، بل أيضاً معرفة وتطبيق مبادئ الإسعافات الأولية النفسية. وحتى من دون تدريب محدد على إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، يمكن لغير المختصين بالعنف المبني على النوع الاجتماعي أن يقطعوا شوطاً طويلاً في مساعدة الناجين من خلال الاستجابة لإفصاحاتهم بطريقة داعمة وغير واصمة وتركز على الناجين. لمزيد من المعلومات عن دور غير المختصين بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، *راجع المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن دمج التدخلات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني* على الموقع الإلكتروني http://gbvguidelines.org. ومن المتوقع أن يُقدم في عام ٢٠١٧ دليل مصاحب للمبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف المبني على النوع الاجتماعي يوجز الإجراءات الداعمة التي يجب على الجهات الفاعلة اتخاذها عند تلقي أي إفصاح عن العنف المبني على النوع الاجتماعي.

الفصل ٢

الخطوة ١: التقديم والمشاركة

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **كيفية تحية الناجي/الناجية ومنحه/منحها شعوراً بالراحة**
- **عملية الموافقة المطلعة**

وتبدأ الخطوة الأولى من عملية إدارة الحالة - التقديم والمشاركة - عند أول لقاء لك مع الناجي/الناجية. حيث تكون هذه هي فرصتك الأولى لإنشاء علاقة مع الناجي/الناجية وبناء الأساس لعلاقة مساعدة جيدة. وتشمل هذه الخطوة جعل الشخص يشعر بالأمان والهدوء وإعطائه معلومات عمن تكون وما هي المساعدة التي يمكنك أن تقدمها. وتنطوي أيضاً على الحصول على موافقة من الناجين/ الناجية على العمل معهم/معهن.

المواد التدريبية

← **الوحدة ٩: مهارات التواصل**

← **الوحدة ١١: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي الخطوة ١: التقديم والمشاركة**

٢-١ الترحيب بالناجين/الناجيات ومنحهم/ منحهن الشعور بالراحة وبناء علاقة معهم/معهن

- إلى أقصى حد ممكن، تأكد من أن المساحة المادية التي تتواجد فيها تتمتع بالخصوصية. وتأكد من أن الناجي/الناجية يشعر/تشعر بالأمان للتحدث معك هناك.
- قم بالترحيب بالشخص بالطريقة التي ترحب بها عادةً بشخص غريب في ثقافتك.
- قم بدعوة الشخص للجلوس. إذا كنت في مكتب، فتجنب وجود مكتب أو طاولة بينكما. اسأل الشخص إذا كان يشعر بالراحة.
- كن ودوداً وهادئاً ومنفتحاً. تأكد من أن وضعية جسدك تبدأ وتبقى مفتوحة ومواجهة للشخص، بحيث تعطي الشعور بأنك تدعو الشخص لإخبارك بقصته وأنك على استعداد للإنصات.
- قدم نفسك ووضح من أنت بعبارات بسيطة. اسأل الشخص إذا كان يشعر بالراحة في مشاركة اسمه.

نموذج نص

لتقديم نفسك، يمكنك أن تقول:

مرحباً، اسمي [الاسم] *وأنا* [الدور] *تابع لمنظمة* [اسم المنظمة]. *أنا سعيد بقدومكم إلى هنا اليوم. أنا هنا للاستماع إليك ومساعدتك.*

٢-٢ إشراك الناجي/الناجية في الخدمات[٣٥]

بعد الترحيب بالناجي/بالناجية، يجب عليك تحديد إذا ما كان الناجي/الناجية يريد/تريد الحصول على خدمات إدارة الحالة التي تقدمها. ويشمل ذلك الحصول على موافقة مطلعة من الناجي/الناجية. **والموافقة المطلعة هي الاتفاق الطوعي للفرد. وهو مصطلح يستخدم على نطاق واسع في الخدمات الصحية والاجتماعية ويهدف إلى حماية حقوق الناجين/الناجيات وضمان إدراكهم/إدراكهن الكامل للقيود والمخاطر (والمنافع) من تلقي الخدمات.**

الحصول على الموافقة المطلعة هو التزام أخلاقي، وهو حق للناجي يجب حمايته. وفي إدارة الحالات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، يشكل الحصول على الموافقة المطلعة أيضاً جزءاً هاماً من بناء الثقة مع الناجين/الناجيات. فهو وسيلة لتعزيز تقرير المصير للشخص والبدء في استعادة سلطته وسيطرته. عملية الموافقة المطلعة هي:

- شرح ما سيحدث إذا عملتما معاً.
- شرح السرية وحدودها (انظر أدناه للحصول على مزيد من المعلومات).
- شرح عملية جمع واستخدام وتخزين معلومات الناجي/الناجية (إذا كنت تقوم بجمع بيانات العميل).
- شرح حقوق الناجي/الناجية طوال عملية المساعدة.
- سؤال الشخص إذا كانت لديه أي أسئلة.
- سؤال الشخص إذا كان يرغب في الاستمرار في الخدمات.

ويرد وصف إضافي لكل جزء من عملية الموافقة المطلعة في الصفحة التالية.

من المفيد أن تعرف

لماذا لا توجد خطوة "تحديد"؟

في إدارة الحالة المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، لا توجد خطوة "تحديد"، كما هو الحال في إدارة حالات حماية الطفل، حتى في حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تشمل الناجين/الناجيات من الأطفال. ويرجع السبب في ذلك إلى أنه من الخطر على الناجين/الناجيات والموظفين على حدٍ سواء أن يقوم أعضاء فريق العمل بالخروج في المجتمع المحلي وتحديد حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بفعالية. وينبغي للمنظمات التي تقوم بإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي أن تعمل بدلاً من ذلك على الحالات التي أحيلت إليها بموافقة الناجين/الناجيات أو الحالات التي قام/قامت فيها الناجي/الناجية بالإفصاح مباشرة. وقد يكون لدى بعض المنظمات فرق توعية تفهم المشكلات التي تواجهها النساء والفتيات وغيرهن من الفئات المستضعفة التي تعرضهن للعنف المبني على النوع الاجتماعي؛ ويمكن لهذه الفرق أن تلعب دوراً حاسماً في توفير المعلومات عن الخدمات، كذلك يمكنهم تلقى الإفصاحات ويمكنهم القيام بالإحالات المناسبة. وينبغي تدريبهم على كيفية التعامل مع الإفصاحات، ويجب أن يكونوا واضحين بشأن معايير دورهم (أي لا ينبغي لهم القيام بإدارة الحالات).

٣٥ عند العمل مع الناجين/الناجيات من الأطفال، اتبع إجراءات الموافقة المطلعة المبينة في *المبادئ التوجيهية لرعاية الأطفال الناجين من الإساءة الجنسية*، الصفحات ١١٣-١١٧.
http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/
ويناقش الجزء الثالث من هذا المورد إجراءات الموافقة المطلعة للفتيات المراهقات.

٢-٢-١ شرح ما سيحدث إذا عملتما معاً

بعد تقديم نفسك، يمكنك أن تشرح للشخص ما ستسفر عنه عملية إدارة الحالة باستخدام لغة بسيطة. واشرح أنك ستطلب من الشخص مشاركة ما أتى به إليك، وأنكما ستتحدثان معاً عن المساعدة التي قد يحتاج إليها الشخص وخيارات الدعم والخدمات. ويتم ذلك لتقديم المعلومات للناجين/الناجيات حول ما سيحدث أثناء عملية إدارة الحالة.

٢-٢-٢ شرح السرية وحدودها[٣٦]

يكون للناجين/الناجيات الحق في الحفاظ على خصوصية المعلومات الخاصة بهم/بهن بنفس الطريقة التي نتمتع بها جميعاً بالحق في الخصوصية فيما يتعلق بمعلوماتنا الشخصية، مثل حالتنا الصحية. وكما نوقش في **الجزء الأول، الفصل الأول،** فإن حماية حق الناجي/الناجية في السرية هو أحد المبادئ التوجيهية الأساسية. وهو جانب هام من جوانب استعادة كرامة الناجي/الناجية والحد من الوصمة الاجتماعية واللوم.

وينبغي أن توضح:

- ما تعنيه السرية فيما يتعلق بمشاركة المعلومات حول حالة الناجي/الناجية
- ما هي حدود ذلك، بما في ذلك أي قوانين إلزامية للإبلاغ (إن وجدت في سياقك)
- ما سوف تفعله إذا/عندما تكون مضطراً لكسر السرية.

أحياناً يعتقد الناس أن السرية تعني عدم إخبار أي شخص مطلقاً عن أية حالة - ولكن هذا ليس ما تعني السرية. **فالسرية تعني عدم قيامك بمشاركة أي معلومات حول حالة الناجي/الناجية ما لم يكن لديك إذن بذلك.** على سبيل المثال، يمكنك مناقشة المسائل المتعلقة بإحدى الحالات مع المشرف عليك. وتحتاج إلى القيام بذلك للتأكد من أنك تتخذ الإجراءات الصحيحة وتقدم أفضل خدمة ممكنة. قد تحتاج أيضاً إلى مناقشة تفاصيل الحالة مع الجهات الفاعلة الأخرى التي تشارك في مساعدة الناجي/الناجية من أجل ضمان التنسيق الكافي وتلبية جميع احتياجات الناجي/الناجية وحقوقه/حقوقها. وفي جميع الأوقات، تحتاج إلى التأكد من أن تُعلم الشخص بمن سيشارك في الحالة ولماذا والحصول على إذنه على المعلومات التي يمكن مشاركتها ومع من، مع التأكد دائماً من حماية هوية الشخص. وإذا اعترض، فسوف تحتاج إلى النظر في سبب اعتراضه - فربما كان لديه سبب وجيه، وتحتاج للاستماع له ومعرفة المزيد.

تشير **"القيود على السرية"** إلى الحالات التي قد توجد فيها التزامات قانونية أو غيرها من الالتزامات التي تلغي حق الفرد في السرية. **وتنطبق "السرية المحدودة" في الظروف التالية:**

- وجود مخاوف بشأن السلامة الجسدية المباشرة للناجين/الناجيات أو المشاركين مع الناجين/الناجيات، مثل السلامة البدنية للأطفال أو في الحالات التي قد تكون قلقاً من قيام أحد الناجين/الناجيات بإلحاق الأذى بأنفسهم/بأنفسهن.
- وجود قوانين إلزامية للإبلاغ تلزم مقدمي الخدمات بإبلاغ الشرطة أو السلطات الحكومية الأخرى. وفي مثل هذه الحالات، تلغي المتطلبات القانونية مسألة إذن الناجين/ الناجيات. وينبغي إطلاع الناجين/الناجيات (ومقدمي الرعاية) على هذه المتطلبات القانونية كجزء من عملية الموافقة المطلعة.
- وجود سياسات إلزامية للإبلاغ عن حالات الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي التي تتضمن العاملين في المجال الإنساني. في هذه الحالات، تحتاج المنظمات إلى أن تكون واضحة بشأن ماهية البروتوكول المشترك بين الوكالات وإبلاغ الناجي/الناجية بالجهة التي سيتم إبلاغها بالحالة، والمعلومات التي ستتم مشاركتها، والتوقعات فيما يتعلق بمشاركة الناجين/الناجية (أي هل سيجب على الناجي/الناجية تقديم تقرير، وإذا كان الأمر كذلك فلمن؟ هل يتعين إجراء مقابلة مع الناجي/الناجية، وإذا كان الأمر كذلك فمن قبل مَن؟).

٣٦ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص ومنع العنف*. اليونيسف، نيويورك.

فلا يتعين عليك مطلقاً "الوعد" بالسرية. فعلى الرغم من أنه قد يبدو وسيلة هامة لبناء الثقة، إلا أنه من غير المقبول أن يتم تقديم وعود للناجين/للناجية تعرف أنك قد لا تتمكن من الوفاء بها. خاصةً وأن هذا الشخص قد تعرض للخيانة بالفعل، لذا فلن يؤدي هذا سوى لشعوره بشكلٍ أسوأ. **بدلاً من ذلك، يجب أن تكون واضحاً جداً من البداية حول ما تعنيه السرية وما هي الحدود في سياقك.**

نموذج نص

لشرح السرية وحدودها، يمكنك أن تقول:

من المهم بالنسبة لك أن تعرفي أنني سوف أحافظ على سرية ما تقوله لي، بما في ذلك أي ملاحظات أكتبها خلال اجتماعاتنا. وهذا يعني أنني لن أخبر أي شخص بما تخبريني به أو لن أشارك أي معلومات أخرى عن حالتك دون إذنك.

هناك حالات قليلة فقط حيث قد اضطر إلى التحدث مع شخص آخر دون طلب إذنك.

إذا أخبرتني بأنك قد تؤذين نفسك، فقد اضطر إلى إخبار المشرف الخاص بي أو غيره ممن قد يساعدون في الحفاظ على سلامتك.

إذا أخبرتني بأنك تخطط لإيذاء شخص آخر، فعليّ أن أخبر [سلطات الحماية المعنية] بحيث يمكننا منع هذا الإجراء.

إذا سبب لك أحد الموظفين التابعين لمنظمة الأمم المتحدة أو العاملين في المجال الإنساني أي ضرر، فسأكون بحاجة إلى إخبار مشرفي والإبلاغ عما فعله هذا الشخص، حتى لا يتمكن من إيذاء أي شخص آخر.

إذا... [اشرح متطلبات الإبلاغ الإلزامي كما تنطبق في الوضع المحلي].

تهدف مشاركة المعلومات خلال هذه الأوقات إلى الحفاظ على سلامتك وحصولك على أفضل مساعدة ورعاية تحتاج إليها. بخلاف هذه الأوقات، لن أشارك المعلومات أبداً دون إذنك.

٢-٢-٣ شرح كيفية تخزين معلومات الشخص بسلامة وبشكل آمن

إذا كنت تقوم بتوثيق بيانات الناجين/الناجيات إما كتابياً أو إلكترونياً، فتأكد من التوضيح للشخص أن جزءاً من عملية إدارة الحالة يتضمن توثيق وتخزين بعض المعلومات التي يشاركها/تشاركها معك. واشرح أنك تفعل ذلك حتى تتمكن من تذكر المعلومات المهمة حول الحالة والتي سوف تساعدك على مساعدة الناجي/الناجية بشكلٍ أفضل، بما في ذلك عن طريق متابعة الخدمات وغيرها من المسائل. ثم اشرح تدابير السلامة والأمن التي وضعتها منظمتك للتأكد من أن المعلومات المكتوبة لا يمكنها أن تكشف الهوية وأنه لا يمكن الوصول إليها من قبل الغرباء. وإذا كنت تستخدم نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي أو نظام آخر لإدارة المعلومات، فستحتاج أيضاً إلى توضيح ذلك والحصول على الموافقة وفقاً لذلك.

نموذج نص

لشرح كيفية تخزين معلومات الشخص بسلامة وبشكل آمن، يمكنك أن تقول:

هناك بعض النماذج التي أحتاج إلى ملئها حيث أدوّن المعلومات التي قمتي بمشاركتها معي. لا تتم مشاركة هذه النماذج مع أي شخص آخر - فأنا أستخدمها لمساعدتي على تذكر الأمور بشأن حالتك. يتم الاحتفاظ بهذه النماذج في ملف مغلق في مكان آمن، ولن يتم الاحتفاظ بها باستخدام أي معلومات شخصية من شأنها أن تربط بينك وبين ملف الحالة.

٢-٢-٤ شرح حقوق الشخص

بالإضافة إلى حقهم في السرية، يتمتع الناجون/الناجيات بحقوق أخرى عندما يعملون/يعملن معك. اشرح للشخص أن لديه الحقوق التالية، والتي ستقوم بحمايتها:

- ✓ الحق في طلب عدم توثيق قصة الشخص، أو أي جزء منها
- ✓ الحق في رفض الإجابة على أي سؤال
- ✓ الحق في التوقف في أي وقت
- ✓ الحق في طرح الأسئلة في أي وقت
- ✓ الحق في طلب العمل مع عامل اجتماعي مختلف
- ✓ الحق في رفض الإحالات، دون التأثير على استعدادك لمواصلة العمل مع الشخص
- ✓ الحق في طلب الاطلاع على ملف حالته أو البيانات الأخرى التي تم جمعها عنه، وطلب إجراء تغييرات عليه.

نموذج نص

لشرح حقوق الشخص، يمكنك أن تقول:

أود أيضاً أن أتأكد من معرفتك بأن لديك حقوق بينما نعمل معاً. على سبيل المثال:

- *لا بأس إذا كان هناك شيء ما تريدين أن تخبريني به، ولكنك تفضلين ألا أكتبه. ما عليك سوى إخباري بما تريدي.*
- *لكن لا يتعين عليكِ الإجابة على أي أسئلة لا ترغبين في الإجابة عليها. أيضاً، يمكنك دوماً أن تطلب مني التوقف أو الإبطاء إذا كنت تشعرين بالانزعاج أو القلق أو الخوف.*
- *كما يمكنك أن تسأليني أي أسئلة تريديها، أو تخبريني إذا كنت لا تفهمين شيئاً مما أقوله.*
- *ويمكنك أيضاً أن تخبريني أنك تفضلين العمل مع شخص آخر سواءً هنا أو مع منظمة أخرى.*

٢-٢-٥ الحصول على إذن للمتابعة

الخطوة الأخيرة في عملية الموافقة المطلعة هي أن تسأل إذا كان الشخص لديه أي أسئلة وإذا كان سيعطيك إذنه بالمضي قدماً في الخدمات.

نموذج نص

للحصول على إذن من الناجية للمضي قدماً، يمكنك أن تقول:

"هل لديك أي أسئلة حول أي شيء شرحته لك؟" [أتِح الوقت للإجابة على أي أسئلة]. إذا كنت قد أجبت على كل أسئلتك، فهل يمكنني الحصول على إذن منك لمواصلة حديثنا والبدء في العمل معك؟"

- ← **إذا كانت الإجابة نعم**، فيمكنك المضي قدماً في خدمات إدارة الحالة.
- ← **أما إذا كانت الإجابة لا**، فذكر الشخص بأن ما حدث له لم يكن خطأه، وقدم له معلومات عن الخدمات الأخرى الموجودة في المجتمع التي قد تكون مفيدة له، وأخبره بأنه يمكنه العودة في أي وقت.

وفي معظم الحالات، سيكون الناجون/الناجيات مستعدين/مستعدات لإعطاء موافقتهم/موافقتهن على المشاركة في خدمات إدارة الحالة. ومع ذلك، قد يكون لديهم أسئلة حول السرية، والإبلاغ الإلزامي والوثائق المكتوبة. وينبغي أن تستمع بعناية إلى هذه الأسئلة، في محاولة لفهم وتصديق مخاوف الشخص، ومن ثم تقديم الخيارات. فعلى سبيل المثال، قد يقول/تقول الناجي/الناجية أنه لا يريد/تريد إنشاء ملف حالة أو لا يريد/تريد منك تدوين أي شيء. ويمكنك طمأنتهم/طمأنتهن بأن قلقهم منطقي، وتقديم توضيحات حول كيف أن ملفات الحالة تبقى مجهولة الهوية وآمنة، وكذلك تقديم الخيارات التي قد تجعل الشخص يشعر بأنه أكثر أمناً. على سبيل المثال، يمكنك أن تعطي الناجي/الناجية الخيار لقراءة أي من الملاحظات التي تدونها أو تعرض عليه/عليها أن تقوم بقراءة الملاحظات له/لها. وإذا كان الشخص لا يزال قلقاً، فينبغي أن تنحي الإجراءات جانباً وأن تركز على تقديم المساعدة. ففي حين أن الوثائق مفيدة لك ولمنظمتك، إلا أنها غير لازمة لمساعدة الناجي/الناجية

٢-٢-٦ متى يتم الحصول على موافقة مطلعة

تكون المحادثات مع الناجين/الناجيات بشأن الموافقة المطلعة مستمرة في جميع مراحل عملية إدارة الحالة. حيث لا توجد أية عملية أو نموذج موافقة يعمل كإذن شامل من الناجي/الناجية للخدمات أو الإحالات أو مشاركة المعلومات. وينبغي عليك الحصول على موافقة مطلعة في الحالات التالية:

- ✓ **قبل البدء في التقييم**، أي قبل الاستماع إلى قصة الناجي/الناجية، أو جمع أو توثيق أي معلومات عن حالة الشخص.
- ✓ **قبل إجراء إحالات الحالة.** في أي وقت تقوم بمشاركة المعلومات مع مقدمي الخدمات الآخرين الذين يمكنهم المساعدة في تلبية احتياجات الناجين/الناجيات. **يجب أن تطلب الإذن لمشاركة المعلومات لكل إحالة جديدة.**
- ✓ **قبل اتخاذ أي إجراءات أخرى نيابة عن الشخص.** على سبيل المثال، القيام بمناصرة أو تنسيق الحالة.

هل هناك أي حالات لا تحتاج فيها إلى الحصول على موافقة مطلعة؟

إذا أتى إليك شخص في حاجة إلى مساعدة فورية منقذة للحياة - على سبيل المثال، لأنه في خطر وشيك (قد تبعه المعتدي أو شخص آخر يحتمل أن يشكّل خطراً) أو يتطلب رعاية طبية عاجلة - فمن المحتمل ألا تكون قادراً على إجراء عملية الموافقة المطلعة بأكملها. وفي مثل هذه الحالات، إذا كنت سوف تتخذ إجراءات تتطلب إشراك الآخرين، فحاول الحصول على موافقة شفهية من الناجي/الناجية قبل التصرف.

من المفيد أن تعرف

لماذا تكون الموافقة المطلعة مهمة جداً؟

أحياناً يتخطى العاملون الاجتماعيون عملية الحصول على الموافقة المطلعة. فقد تعتقد أنه إذا وصل أحد الناجين/ الناجيات إلى مركزك، فيمكنك افتراض أنه/إنها يريد المساعدة منك وأنك لست بحاجة إلى الحصول على الموافقة. أو في بعض الأحيان قد تبدأ/يبدأ الناجي/الناجية في التحدث فوراً عما حدث، فتخشى أن تكون المقاطعة غير مهذبة. وفي حين أن هذه المخاوف معقولة، إلا أنها يحتمل أن تكون أكثر ضرراً على علاقتك مع الناجي/ الناجية إذا قام/قامت بمشاركة قصته/قصتها دون فهم المخاطر والفوائد الكاملة للقيام بذلك. وينبغي أن يتناول العاملون الاجتماعيون عملية الموافقة المطلعة كوسيلة لبناء علاقة مع الناجي/الناجية وكسب ثقته.

الأدوات

يمكن الاطلاع على عينة من ***نموذج الموافقة على الخدمات*** وكذلك ***نموذج الاستقبال والتقييم المتعلق بنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي*** في الجزء السادس.

الخطوة ١ للقائمة المرجعية: التقديم والمشاركة

- ☐ **تحية الناجي/الناجية ومنحه/منحها شعوراً بالراحة بطريقة ودية ومنفتحة**
- ☐ **تقديم نفسك ودورك**
- ☐ **مناقشة جميع جوانب الموافقة المطلعة (بما في ذلك السرية، والإبلاغ الإلزامي، وما إلى ذلك)**
- ☐ **طرح الأسئلة**
- ☐ **الحصول على إذن من الناجي/الناجية للاستمرار**

الفصل ٣

الخطوة ٢: التقييم

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- الاستماع إلى قصة الناجي/الناجية
- الرد على قصة الناجي/الناجية
- تقييم الاحتياجات المحددة
- تحديد كيف يرغب/ترغب الناجي/الناجية في المضي قدماً

حيث إن توفير خدمات إدارة الحالة الجيدة يقوم على إجراء تقييم جيد فضلاً عن وجود علاقة جيدة مع الناجي/الناجية. ففي إدارة حالة العمل الاجتماعي، **يتم تعريف التقييم بأنه إجراء جمع المعلومات عن العميل واستخدامها مع العميل لاتخاذ قرارات حول رعاية العميل.** وفي إدارة الحالات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، تتضمن هذه الخطوة الاستماع إلى الناجي/الناجية لمعرفة ما حدث وما هو الوضع الحالي، وتقديم المعلومات ومساعدة الشخص على تحديد احتياجاته ومشاكله.

المواد التدريبية

← **الوحدة ٩: مهارات التواصل**

← **الوحدة ١٢: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي الخطوة ٢: التقييم**

٣-١ تسهيل قيام الناجي/الناجية بالإفصاح

كما هو موضح في الفصل السابق، فهدفنا خلال الخطوة ١ هو: التقديم والمشاركة للبدء في بناء علاقة مع الناجي/الناجية وكسب ثقته. وهذا أمر مهم جداً من أجل التمكن من الانتقال إلى التقييم. فمن غير المرجح أن يقوم أي شخص بإخبارنا ما حدث له إذا لم يكن لديه شعور بأنه يستطيع الوثوق بنا. ويكون هذا الأمر بدرجة أكبر بالنسبة للشخص الذي عانى من العنف المبني على النوع الاجتماعي، والذي يمكنه أن يحطم ثقة الشخص في جميع الناس.

ومن المرجح أن يكون سؤال الناجي/الناجية عما حدث له أمراً صعباً ومخيفاً بالنسبة له/لها. ومن بعض الطرق التي يمكنك من خلالها أن تجعل الشخص يشعر براحة أكبر خلال هذه المحادثة:

- استخدام سؤال مفتوح لدعوة الشخص للبدء، على سبيل المثال. "هل تريد أن تخبرني عما حدث؟" أو "هل يمكنك أن تخبرني ما سبب حضورك إلى هنا اليوم؟"
- الاستماع بعناية إلى القصة كما يقولها الشخص.
- مراقبة لغة جسد الشخص عن كثب للبحث عن أي علامات تدل على عدم الراحة، مثل البكاء، أو التحديق في الفراغ، أو التمتمة، أو إعطاء إجابات من كلمة واحدة، أو الإشاحة بالوجه، أو تغيير الموضوع.
- التحقق بنشاط مع الشخص طوال العملية، هل هو مستعد للاستمرار في الحديث عن هذا الأمر؟ هل يحتاج إلى أخذ استراحة؟
- وإذا كان الشخص يعبر لفظياً أو غير لفظي عن عدم راحته في الإجابة على الأسئلة أومشاركة المعلومات معك، فيجب احترام رغبته والتوقف. إرغام أحد الناجين/الناجيات على إخبار قصته هو أمر ضار. **وينبغي عليك عدم القيام بذلك تحت أي ظرف من الظروف.**
- تدوين الملاحظات إذا لزم الأمر، ولكن مع إبقاء تركيزك منصباً على الناجي/الناجية.
- وبينما يخبرك الشخص بما حدث، قم بتشجيعه وإبداء التعاطف معه من خلال كل من التواصل اللفظي وغير اللفظي. حيث يمكن لعبارات مثل "تابع"، "أكمل" أو "أنا أستمع" أن تكون مفيدة.
- وبمجرد أن يُفصح الشخص عن حالته، استجب لهذا الإفصاح بإبداء التعاطف والتأييد والطمأنة. انظر القسم ٣,١,٣ للحصول على أمثلة.
- اطرح الأسئلة التوضيحية فقط بعد أن تدع الناجي/الناجية يتحدث والاستجابة لإفصاحه. وتجنب الأسئلة غير الضرورية؛ اطرح فقط الأسئلة التي سوف تعطيك معلومات لمساعدة الناجي/الناجية.

عند بدء هذه الخطوة، سوف تستمر في بناء الثقة من خلال تعزيز بيئة آمنة حيث يشعر فيها الشخص بأنه يتم الاستماع إليها، ولا يتم إطلاق الأحكام عليه أو لومه على ما حدث.

٣-١-١ جمع المعلومات الأساسية

قبل أن تبدأ محادثتك مع الناجي/الناجية حول ما حدث له/لها، قد ترغب في جمع معلومات أساسية عن خلفيته/خلفيتها. قد يساعد ذلك الشخص على الشعور براحة وأمان أكبر، ويوفر لك المزيد من الوقت لبناء علاقة معه.

بدلاً من أن تسأل الشخص العديد من الأسئلة، ابدأ بسؤال مفتوح يحث الشخص للتحدث إليك عن نفسه. يمكنك بعد ذلك طرح أسئلة المتابعة إذا لزم الأمر. تتضمن المعلومات التي من المفيد معرفتها ما يلي:

- عمر الناجي/الناجية (يمكن أن يكون تقريبياً إذا كان الشخص لا يعرف)
- الحالة المعيشية الراهنة
- الوضع العائلي
- الوظيفة أو الدور في المجتمع.

من المفيد أن تعرف

قبل أن تبدأ، اِعرف ما إذا كان مقدمو الخدمات الآخرون قد شاركوا بالفعل أم لا.

قبل أن يبدأ/تبدأ الناجي/الناجية في مشاركة تفاصيل قصته/قصتها، اسأله/إسألها ما إذا كان/كانت قد تحدث/تحدثت إلى أية منظمة أخرى أم لا. اشرح له/لها أن ذلك من أجل أن يتجنب،تتجنب تكرار قصته/قصتها، وهو الأمر الذي قد يكون مؤلماً أو محبطاً بالنسبة له/لها. كما يمكنك أن تمنحه/الخيار الخيار في أن يأذن/تأذن لك بالحصول على معلومات من تلك المنظمة (المنظمات).

يجب أن تأخذ دائماً التلميحات من الناجي/الناجية. إذا بدا أنهم يتوقون إلى الحديث عما حدث لهم، فأتح لهم القيام بذلك أولاً ويمكنك العودة إلى جمع المعلومات الأساسية في وقت لاحق في المحادثة الخاصة بك.

٣-١-٢ فهم ما حدث

المعلومات التالية مهمة بالنسبة لك لفهم ما حدث للشخص:

- **طبيعة العنف أو الاعتداء.** ما نوع العنف الذي تعرض له الشخص؟ على الرغم من أنك لا تحتاج إلى طرح الكثير من التفاصيل حول ما حدث، إلا أن هناك بعض الأشياء التي يكون من المهم أن تعرفها لأنها قد تشير إلى الحاجة إلى الرعاية الطبية المنقذة للحياة. على سبيل المثال، معرفة إذا ما تم استخدام القوة البدنية والأسلحة وما إذا كان هناك أي ألم شديد (خاصة إصابات الرأس) أو النزيف، وإذا ما حدث إيلاج مهبلي/شرجي.
- **من هو المعتدي وإمكانية وصوله إلى الناجي/الناجية.** جمع المعلومات بشأن المعتدي يساعد على تقييم مخاطر الناجي/الناجية من وقوع ضرر مستقبلي من قبل المعتدي و/أو أصدقائه وأقاربه. على سبيل المثال، إذا كان الشخص قد تعرض للاغتصاب أو الاعتداء من قبل جار قريب أو أحد أفراد عائلة الناجي/الناجية، فقد لا يتمكن من العودة إلى المنزل. إذا كان الشخص يعاني من عنف الشريك، فإنه سيحتاج إلى التفكير في خيارات السلامة بحرص. وتشمل المجالات الرئيسية للتقييم ما يلي:
  - علاقة المعتدي بالشخص الناجي/الناجية وأسرته/أسرتها. هل قرابة هذه العلاقة لها تأثيرات على السلامة المباشرة أو الآثار النفسية والاجتماعية على المدى الطويل؟
  - أين يكون المعتدي الآن (إذا كان الناجي/الناجية يعرف/تعرف).
  - ما إذا كان المعتدي يمكنه الوصول إلى الناجي/الناجية بسهولة.
  - مهنة أو دور المعتدي في المجتمع. هل يثير موقف المعتدي ومستوى سلطته مزيداً من المخاوف المتعلقة بالسلامة؟
  - عدد المعتدين.
- **متى وقع الحادث الأخير.** تعتبر معرفة متى وقع الحادث الأخير أمراً ضرورياً لتحليل مستوى الحاجة الملحة للإحالة الطبية ولإبلاغ الشخص بدقة عن الخيارات الطبية. تتوفر علاجات طبية مختلفة اعتماداً على وقت وقوع الحادث الأخير.
- **التكرار.** إذا كان الشخص لديه تاريخ من الاعتداء المتكرر، فركز التقييم على الحادث الأخير بحيث يمكنك فهم الاحتياجات الحالية. وهذا لا يعني أن آخر حادث هو الأكثر أهمية، ولكن ينبغي ألا يُطلب من الشخص أن يروي كل حادث من حالات الاعتداء في هذا الوقت.

دليل السياق

في حالة اللجوء، قد يكون من المهم أن يتم جمع معلومات عن الوضع القانوني للشخص في بلد اللجوء - على سبيل المثال، هل هو لاجئ معترف به، أم طالب لجوء ينتظر البت في وضع اللجوء الخاص به، أم طالب لجوء مرفوض. وقد يكون من الجيد أن تسأل عن الوثائق التي لديه. ويمكن أن يؤثر ذلك أيضاً على وصوله إلى خدمات معينة في ظروف معينة.

٣-١-٣ الرد على إفصاح الناجي/الناجية

بعد أن يشارك/تشارك أحد الناجين/إحدى الناجيات ما قد حدث، يكون من المهم إبداء التعاطف والتأييد والطمأنة. وبالإضافة إلى شكر الشخص لمشاركته شيء صعب للغاية، هناك عدد قليل من العبارات البسيطة التي يمكنك قولها ومن شأنها أن تكون قوية جداً وداعمة للشخص عند سماعها. يمكن أن تكون هذه العبارات، والتي يُطلق عليها اسم "العبارات الشافية" جزءاً مهماً من عملية شفاء الناجي/الناجية.

- التصديق على كلام الناجي/الناجية وتمكينه بقول: "لقد كنت في غاية الشجاعة لمشاركتك ذلك معي."
- واصل بناء الثقة بقول، "أنا أؤمن بقدراتك."
- التعبير عن التعاطف بقول: "أنا آسف لحدوث ذلك لك" أو "أنا آسف للغاية لأنك تمر بهذا الأمر."

- تقديم الطمأنة بأن ما حدث لم يكن ذنبه بقول "لا يوجد لوم عليك" أو "ما حدث ليس ذنبك." ويمكن العثور على إستراتيجيات محددة للتواصل مع الناجين/الناجيات في المواد التدريبية التي تصاحب هذا المورد.

من المفيد أن تعرف

العبارات الشافية

يمكن أن يكون سماع هذه العبارات بشكل متكرر جزءاً مهماً من شفاء الناجي/الناجية. ولذلك يجب عليك استخدامها (أو استخدام عبارات مشابهة لها) طوال عملك مع الناجين/الناجيات. وتذكر أنه بمجرد خروج الناجين/الناجيات من المساحة الآمنة التي أنشأتها معهم، فإنهم/فإنهن يخرجون/يخرجن إلى عالم لا يصدقهم/يصدقهن ويلومهم/يلومهن ويصدر الأحكام عليهم. وقد يؤدي توصيل هذه الرسائل الأساسية والقوية في نفس الوقت إلى مساعدة الناجين/الناجيات على تقليل شعورهم/شعورهن بالعار ولوم الذات والوصمة وزيادة شعورهم/شعورهن بالدعم.

- احرص على التصديق على كلام الناجي/الناجية وتمكينه بقول: *"لقد كنت في غاية الشجاعة لمشاركتك ذلك معي."*
- واصل بناء الثقة بقول، *"أنا أصدقك."*
- عبر عن التعاطف بقول: *"أنا آسف لحدوث ذلك لك"* أو *"أنا آسف للغاية لأنك تمر/تمرين بهذا الأمر."*
- أعِد الطمأنة بأن ما حدث لم يكن ذنبه/ذنبها بقول *"لا يوجد لوم عليك"* أو *"ما حدث ليس ذنبك."*

٣-٢ تقييم الاحتياجات

يبدأ تقييم احتياجات الناجين/الناجيات بالاستماع. وفي حين يمكنك تكوين فكرة عن المخاوف الرئيسية التي تنتاب الشخص من خلال إعادة سرده لحادث العنف المبني على النوع الاجتماعي، من المهم أيضاً أن تسأل الشخص مباشرة عن كيفية رؤيته للوضع وما يريده أن يحدث بعد ذلك. وسوف يساعدك هذا على فهم أولوياته لتقديم المساعدة والدعم.

وفي أعقاب الحادثة مباشرة، قد تكون حياة الناجي/الناجية معرضة للخطر إما بسبب المضاعفات الصحية أو تهديدات السلامة. وفي مثل هذه الحالات، يكون من المهم إعطاء الأولوية لهذه المجالات في تقييم الاحتياجات. وبالإضافة إلى ذلك، لا يحتاج العاملون الاجتماعيون إلى إجراء تقييم كامل أو جمع كل المعلومات الديموغرافية في المرة الأولى التي يجتمعون فيها مع أحد الناجين/الناجيات. ويمكن، بل وينبغي، أن يتم ذلك على مراحل على النحو المناسب لحالة الناجين/الناجيات، والاحتياجات ذات الأولوية والسياق.

٣-٢-١ احتياجات واستراتيجيات السلامة

بينما يروي لك الشخص ما حدث، ينبغي أن تستمع إليه لتكشف الحالات والظروف والأشخاص الذين يستمرون في إيذائه أو تعريضه لخطر الإيذاء. وسوف تحتاج أيضاً لمناقشة إستراتيجيات للتخفيف من تلك المخاطر. الاستماع والتقييم من أجل:

✓ **شعور الشخص بالأمان في منزله والمجتمع**

- تحديد مع من وأين لا يشعر/تشعر الناجي/الناجية بالأمان ولماذا. ويمكنك القيام بذلك عن طريق سؤال الشخص أو عن طريق تحديده بصرياً معه، أي إجراء مسح للأماكن في المجتمع حيث لا يشعر الشخص بالأمان.

✓ **أنظمة وإستراتيجيات السلامة والدعم الحالية للشخص**

- حدد ما كان يفعله/تفعله الناجي/الناجية منذ وقوع الحادث ليظل/لتظل آمناً/آمنةً من المعتدي أو الآخرين الذين قد يقومون بإيذائه/بإيذائها. ناقش ما إذا كان ما يفعله/تفعله شيئاً يمكنه/يمكنها الاستمرار في فعله وحدد الموارد أو الدعم الذي قد يحتاجه/تحتاجه للاستمرار في استخدام هذه الإستراتيجيات.
- إذا كانت توجد أماكن محددة غير آمنة، فناقش إذا ما كانت هناك إستراتيجيات لتجنب هذه الأماكن لتخفيف المخاطر ذات الصلة (مثل وجود صديق أو أحد أفراد الأسرة معه).
- ناقش أنظمة الدعم الأخرى التي قد تكون لدى الشخص—أفراد الأسرة، أعضاء المجتمع، قادة المجتمع—وكيف يمكن أن يعتمد عليهم للسلامة والحماية. هل هناك أعضاء أسرة لم يتواصل/تتواصل معهم مؤخراً ولكن يمكن أن يعاود/تعاود التواصل معهم؟ هل يعلم الآخرون بشأن ما حدث؟ هل سيكونون داعمين ويساعدون في حماية الشخص إذا علموا بما حدث؟

✓ **الموارد الأخرى التي قد تكون متاحة أو قيد التعبئة**

- إذا لم يكن للناجي/الناجية نظام دعم أو إستراتيجيات مساعدة قائمة، فناقش الموارد الأخرى التي قد تكون متاحة له/لها في المجتمع. على سبيل المثال:
  - هل حماية الشرطة خيار آمن؟ (يتوقف هذا على الكثير من العوامل، مثل السياق، وقدرة الشرطة، وهوية الناجي/الناجية، وهوية المعتدي، والتجارب السابقة للشخص مع الشرطة).
  - في حالة الطوارئ، هل هناك مستشفى أو مستوصف صحي يمكن للشخص الوصول إليها بسهولة كمساحة آمنة مؤقتة؟
  - هل هناك مكان عام أو خاص يمكن للشخص الذهاب إليه كمساحة آمنة مؤقتة (مثل: سوق، دار عبادة)؟
  - هل متاح للشخص إمكانية وصول إلى هاتف يمكنه استخدامه للاتصال بشخص ما للحصول على المساعدة؟
- وكملاذ أخير، قد يرغب/ترغب الناجي/الناجية في الانتقال من منزله/منزلها أو منطقته/منطقتها. ينبغي أن يكون هذا دائماً خيار الناجي/الناجية، وألا يفرض عليه/عليها. وفي هذه الحالة، يكون من المهم مناقشة خيارات وآثار الانتقال أو السكن في ملجأ أو مسكن بديل في حالات الطوارئ بشكل كامل.

أهم شيء هو تذكر أن الإستراتيجيات التي تناقشها مع الشخص ستكون مفيدة فقط إذا كان يمكنه تنفيذها بالفعل. فمن الأفضل دائماً أن يضع الناجي/الناجية إستراتيجياته/استراتيجياتها الخاصة. يمكنك مساعدته/مساعدتها في دراسة كيفية نجاح أفكاره/أفكارها وما الأشياء الأخرى التي قد يحتاج/تحتاج إليها لتنفيذها بشكل فعال—ولكن تقديم أفكارك إليه/إليها فيما يتعلق بما سينجح هو أمر غير مفيد. فالشخص يكون على دراية بحالته بشكل أفضل وإذا لم تصدر الإستراتيجيات عنه، فقد يوافق ببساطة على شيء ما غير عملي أو ملائم أو آمن.

٣-٢-٢ الاحتياجات والخدمات الصحية

بالنسبة لحادث عنف قائم على النوع الاجتماعي وقع مؤخراً، يكون من المهم تحديد إذا ما كانت الإحالة الطبية مطلوبة أم لا. ويكتسب هذا الأمر أهمية خاصة بالنسبة لحوادث الاغتصاب أو الاعتداء الجنسي أو أي شكل من أشكال الاعتداء البدني غير الجنسي الذي قد تؤدي إلى إصابات حادة أو ألم أو نزيف.

ويمكنك فهم احتياجات الناجي/الناجية الصحية في المقام الأول من خلال الاستماع إلى قصتهم حول ما حدث وتحديد الآثار الطبية.

دليل السياق

الخدمات الصحية

من المهم أن تعرف مدى توافر الخدمات الصحية وإمكانية الوصول إليها وجودتها في المجتمع. وسوف يعتمد ذلك كله على سياقك. وحتى لو كانت الخدمات موجودة، فسوف تحتاج إلى التفكير بدقة في ما إذا كان الشخص سوف يكون قادراً على الوصول إليها وكم يمكن أن تكون التكاليف المالية. وسوف تحتاج أيضاً إلى التأكد من أي متطلبات للإبلاغ الإلزامي قد تكون لدى مقدمي الخدمات الصحية في سياقك ومخاطر السلامة ذات الصلة ومناقشة ذلك مع الناجي.

وقد تضطر أيضاً إلى طرح أسئلة توضيحية - ويكون الهدف منها هو فهم ما يلي:

- ✓ طبيعة الحادث (أي إذا كان اغتصاب أو اعتداء جنسي، فيوصى بالعلاج الطبي بشدة)
- ✓ تاريخ/توقيت آخر حادث (أي بالنسبة للاعتداء الجنسي الذي حدث في غضون ٧٢ أو ١٢٠ ساعة، يمكن توفير العلاجات المنقذة للحياة على النحو المبين أدناه)
- ✓ وجود و/أو شكوى من الألم أو الإصابة.

الإدارة السريرية للاغتصاب

إذا وقع آخر حادث في غضون ٧٢ ساعة (٣ أيام) إلى ١٢٠ ساعة (٥ أيام) و/أو كان الناجي/الناجية مصاباً/مصابةً أو يعاني/تعاني من آلام جسدية، فقد يكون/تكون باستطاعته/باستطاعتها تلقي العلاجات التالية:

- **الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية:** يمكن تخفيض خطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية إذا أحيل الناجي/الناجية للحصول على الرعاية الطبية لتلقي العلاج الوقائي بعد التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية في غضون ٣ أيام (٧٢ ساعة).
- **الوقاية من الحمل:** يمكن تخفيض خطر الحمل غير المرغوب فيه إذا أحيلت الناجية للحصول على الرعاية الطبية لتلقي الوسائل العاجلة لمنع الحمل في غضون ٥ أيام (١٢٠ ساعة).
- **الاستقرار/العلاج الطبي للإصابات الحادة أو الألم:** واعتماداً على شدة وطبيعة الإصابة (أي كسر في العظام أو الجروح أو الإصابات الداخلية)، قد تلزم العناية الطبية الفورية. *بعض الإصابات الخطيرة والمهددة للحياة لا يمكن اكتشافها بسهولة لأنها قد لا تكون مرئية جسدياً أو مصحوبة بألم.*
- **جمع الأدلة الجنائية:** في السياقات التي يكون فيها هذا الخيار آمناً وتطلب الناجي/الناجية ذلك لأغراض قانونية، يجب أن يتم ترتيب الفحص الطبي وتسجيله في أقرب وقت ممكن (في غضون ٤٨ ساعة) من خلال متخصص مؤهل. وينبغي للمنظمات أيضاً أن تفهم إذا ما كانت هناك متطلبات قانونية تلزم الناجي/الناجية بالخضوع لفحص لجمع الأدلة الجنائية من أجل الحصول على خدمات أخرى.

مشاركة المعلومات

تأكد من مشاركة المعلومات مع الناجي/الناجية حول العواقب الصحية للعنف المبني على النوع الاجتماعي، لا سيما في حالة العنف الجنسي. فالقيام بذلك سيساعد الأشخاص على فهم سبب الإحالة الطبية ومساعدتهم على تحديد إذا ما كان هناك شيء يحتاجون إليه. وينبغي عليك مشاركة ما يلي معهن:

- الاغتصاب، إذا كان هناك إيلاج مهبلي، يمكن أن يؤدي إلى حمل غير مرغوب فيه.
- ويمكن للاغتصاب أو محاولة الاغتصاب أن يعرض الشخص لخطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الإصابات المنقولة بالاتصال الجنسي الأخرى.

دليل السياق

الإدارة السريرية للاغتصاب

في العديد من السياقات الإنسانية، لا تتوفر الموارد والإمكانيات اللازمة للإدارة السريرية للاغتصاب على نطاق واسع، أو قد تكون هناك قوانين تقتضي من الناجين/الناجيات الحصول على تقرير من الشرطة للحصول على الخدمات. وقد تتطلب الخدمات أيضاً تكلفة مالية. لذلك قبل تقديم هذا الأمر كخيار، يجب عليك التفكير فيما يلي:

- هل هناك مستشفيات وعيادات تتوفر لديها الأدوية الصحيحة؟ هل يوجد لديها موظفون لإعطائها؟ أين يقع المستشفى / العيادة؟
- إذا كان هناك مستشفى أو عيادة، فكيف يمكن للشخص الوصول إليه؟ هل يتطلب ذلك تقريراً من الشرطة؟ هل يكلف المال؟ هل هو بعيد جداً؟ كيف ستصل الناجية إلى هناك؟
- فيما يتعلق بجمع الأدلة الجنائية - هل هناك مهنيون مؤهلون ومعينون للقيام بهذا الفحص؟ هل على الناجية أن تدفع أموالاً؟

الرعاية غير العاجلة

كما هو الحال مع الإدارة السريرية للاغتصاب، قد لا تكون الفحوصات والأدوية والإجراءات (مثل خدمات الإجهاض) متاحة أو قانونية في بعض السياقات. ومن المهم أن تعرف القوانين ذات الصلة ومدى توافر هذا العلاج الطبي وإمكانية الوصول إليه.

من المفيد أن تعرف

موارد الرعاية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي

لقد تم إنشاء أداة تدريبية متعددة الوسائط للرعاية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي من أجل تحسين الرعاية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي في البيئات منخفضة الموارد من خلال تشجيع الرعاية المتخصصة والرحيمة والسرية، وذلك تمشياً مع المعايير الدولية. إنها مخصصة لجميع العاملين الطبيين وغير الطبيين في العيادات الذين يتعاملون مع الناجيات من الاعتداء الجنسي.

وتشتمل حزمة موارد الأداة متعددة الوسائط للرعاية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي على ما يلي:

- قرص DVD متعدد الوسائط للرعاية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي
- دليل ميسِّر للرعاية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي
- مجموعة الأدوات النفسية والاجتماعية للرعاية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي

وتتوفر موارد الرعاية السريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي في نسخ قابلة للتنزيل باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية من الموقع http://www.IAWG.net/CCSAS.

- وقد يؤدي الاغتصاب والاعتداء الجنسي إلى إصابات، بما في ذلك تهتكات بالأعضاء التناسلية.
- قد تكون هناك أدوية وعلاجات وقائية مفيدة متاحة. وتكون بعض من هذه حساسة لعامل الوقت.
- وسوف تحتاج أيضاً إلى مشاركة مع الناجين/الناجيات ما يمكن توقعه من الزيارات إلى العيادة الصحية أو الطبيب، حتى يتمكنوا من المقارنة بين فوائد ومخاطر الزيارة.
- خيارات المرافقة للعيادة الصحية أو الطبيب.

نظراً لأن الخدمات الصحية خلال ١٢٠ ساعة من حادث الاغتصاب يمكن أن تكون منقذة للحياة، فإذا قررت الناجية من الاغتصاب عدم الحصول على مثل هذه الرعاية، فمن المهم أن تناقش باحترام وبعناية أسباب ذلك القرار، ومعرفة إذا ما كان من الممكن تهدئة أي من المخاوف التي تساور الناجية. على سبيل المثال، قد تكون قادراً على الترتيب لحصولها على الخدمة في موقع آخر خارج المجتمع المحلي، أو مع مقدم خدمة آخر، وما إلى ذلك.

الاحتياجات الصحية غير الملحة

إذا كان الشخص لا يعاني من أي إصابة أو ألم جسدي، و/أو إذا وقع الاعتداء الجنسي قبل أكثر من ١٢٠ ساعة و/أو طبيعة الاعتداء لم تشمل العنف الجسدي أو اللمس أو الإيلاج، فقد تكون هناك حاجة إلى إحالة طبية ولكنها ليست ملحة. وقد يظل الناجون/الناجيات الذين يسعون/يسعين للحصول على الرعاية بعد أكثر من ١٢٠ ساعة من الاعتداء الجنسي بحاجة إلى العلاج وينبغي ألا يتم تأخيرهم/تأخيرهن أو إحباطهم/إحباطهن عن التماس الرعاية الطبية. على سبيل المثال:

- ينبغي علاج الأمراض المعدية المنقولة بالاتصال الجنسي، بما في ذلك الكلاميديا والسيلان والزهري، بالمضادات الحيوية؛ حيث إنها إذا تركت دون علاج فقد تسبب العقم أو الإصابة بمرض مزمن.
- وقد يشير سلس البول أو البراز إلى مضاعفات خطيرة ناتجة عن إصابة، مثل ناسور أو تضرر المستقيم-المصرة، والتي تستدعي عناية جراحية.
- ويمكن إنهاء الحمل الناتج عن الاعتداء الجنسي بأمان حتى ٢٢ أسبوعاً.

وفي هذه الحالات، يمكن للناجيات الحصول على العلاج الطبي التالي:

- الفحص البدني والتناسلي: قد يكون الفحص البدني و/أو فحص الأعضاء التناسلية الخارجية ضرورياً لتقييم الإصابات. ويمكن أيضاً أن يؤدي الفحص البدني إلى طمأنة الناجية بأنها بخير جسدياً، وليست مصابة داخلياً، وخالية من العدوى.
- الاختبارات المعملية: يمكن إجراء الاختبارات الأمراض المعدية المنقولة بالاتصال الجنسي والحمل بعد الاعتداء الجنسي. ويمكن إجراء اختبار فيروس نقص المناعة البشرية في وقت مبكر يصل إلى ٦ أسابيع بعد الاعتداء ويجب أن يتكرر بعد ٣-٦ أشهر من الحادث. ويمكن إجراء اختبار الحمل بعد أسبوع واحد من الاعتداء.

٣-٢-٣ الاحتياجات النفسية الاجتماعية والدعم

وتؤثر تجارب العنف المبني على النوع الاجتماعي تأثيراً كبيراً على الصحة المعنوية للشخص، وقدرته على مواكبة المهام اليومية، وإحساسه العام بالأمان في العالم، وقدرته على الثقة بالآخرين. ويمكنك أن تبدأ في فهم الحالة النفسية الاجتماعية للناجين/للناجيات من أول لقاء معهم. ويمكن للحالة العاطفية للشخص، وتعبيرات وجهه، ولغة جسده وغيرها من السلوكيات أن تشير إلى علامات المعاناة. وتتمثل مجالات التقييم الرئيسية للدعم والاحتياجات النفسية والاجتماعية فيما يلي:

- تحقيق فهم أساسي بكيفية شعور الشخص
- مراقبة مظهر الشخص وسلوكه
- تقييم التغيرات في مشاعر الشخص أو سلوكه
- تقييم فرص التعليم وسبل العيش
- تحديد العوامل الوقائية ونقاط القوة

ويرد وصف مفصل لكل منها في الصفحة التالية.

تذكر، قد لا يكون من الممكن في اجتماعك الأول إجراء تقييم شامل للاحتياجات النفسية والاجتماعية للشخص. في أول اجتماع لك، قم بإعطاء الأولوية لتقديم المعلومات للناجين/للناجيات حول التأثير المحتمل للعنف المبني على النوع الاجتماعي على الحالة العاطفية والنفسية للشخص. وهذا لا يعني أن الشخص يحتاج إلى "تثقيف" حول ما يشعر به. بدلاً من ذلك، يشير عمل الصدمة إلى أن الناجين/الناجيات قد يواجهون/تواجهن الكثير من المشاعر في وقت واحد، وهذا يمكن أن يكون غامراً ومربكاً. وقد يحد العار والوصم الناجين/الناجيات من إخبارنا بكيفية شعورهم/شعورهن بالضبط. حيث يعتبر تقديم معلومات حول تأثير العنف المبني على النوع الاجتماعي وسيلة لمساعدتهم/لمساعدتهن على توضيح مشاعرهم/مشاعرهن وتطبيعها. ويتم تقديم بعض الأمثلة على ما يمكنك قوله في نموذج مربع النص في هذه الصفحة.

نموذج نص

لتقديم معلومات عن التأثير العاطفي والنفسي للعنف المبني على النوع الاجتماعي، يمكنك أن تقول:

- *ربما تواجهين العديد من المشاعر المختلفة في الوقت الحالي. المشاعر المختلفة يمكن أن تكون مربكة ويصعب فهمها. يمكن أن تشعري في كثير من الأحيان بمشاعر متناقضة في نفس الوقت. فلا بأس أن يكون لديك الكثير من المشاعر المتناقضة حول ما حدث وعن [الجاني]، وخاصة إذا كان شخصاً تعرفينه جيداً وتثقين به.*
- *وقد تشعرين أنك لا تستطيعين الوثوق بأي شخص بعد الآن وقد يكون ذلك صعباً ومثبطاً ومخيفاً. ومن المنطقي أن تشعرين بها مع كل ما مررت به.*
- *كل المشاعر التي تراودك - سواء الغضب أو الذنب أو الخوف أو الحب أو الأمل أو اليأس أو الحزن أو العار أو الارتباك - شائعة ولا بأس أن تشعري بها.*
- *وأحياناً تؤثر هذه المشاعر على سلوكك. قد تشعرين بالخوف طوال الوقت وتشعرين وكأنه لا يمكنك الوثوق بأي شخص. قد تشعرين بالحزن طوال الوقت وأنك تريدين البكاء. قد لا تشعرين بأي شيء أو تشعرين "بالخدر". وقد لا ترغبين في التحدث إلى أي شخص. كل هذا على ما يرام.*

تحقيق فهم أساسي بكيفية شعور الشخص

بمجرد أن تشارك بعض المعلومات الأساسية مع الناجي/الناجية، يمكنك أن تطلب منه/منها مشاركتك كيف يكون شعوره/شعورها. وإذا كان الشخص يكافح للتوضيح، فيمكنك أن تسأله إذا كان أي من المشاعر التي ذكرها - الغضب، الذنب، الخوف، الحب، الأمل، اليأس، الحزن، العار، الارتباك - تبدو مألوفة له. وإذا كان يبدو أن كلمات المشاعر هذه يصعب فهمها، فيمكنك أيضاً استخدام الصور التي تعبر عن مجموعة من العواطف، مثل رموز وجوه المشاعر، لمساعدة الشخص على تحديد المشاعر التي يشعر بها.

مراقبة مظهر الشخص وسلوكه

كيف تصف مظهر الشخص؟ وليس المقصود من ذلك أن يكون حكماً على ملابس الشخص أو مدى جاذبيته، بل يعني تكوين شعور حول إذا ما كان الشخص قادراً على الحفاظ على مستوى معين من الأداء الروتيني. هل يبدو الشخص غير منظم أو مرهق، أو هل يبدو متوازناً وسوياً إلى حد ما؟

كيف تصف سلوك الشخص؟ هل هناك أي علامات تدل على أنه غريب الأطوار أو عدواني أو حزين للغاية أو فاقد للحس (أي شخص لا يتحدث على الإطلاق أو لا يظهر أي مشاعر). كل هذه المشاعر هي أيضاً استجابات طبيعية لتجربة العنف المبني على النوع الاجتماعي. وأنت تحاول تحديد المتناقضات.

تقييم أي تغيرات في مشاعر الشخص أو سلوكه

وهذا يساعد على تحديد إذا ما كانت مشاعر الناجين/الناجيات وسلوكياتهم/سلوكياتهن قد تغيرت بشكل كبير بعد تجربتهم/تجربتهن. وينبغي أن تستمع لأي مؤشرات تدل على أن الشخص:

- قد توقف عن القيام بالأنشطة اليومية
- التوقف عن مغادرة المنزل
- التوقف عن التحدث مع العائلة أو الأصدقاء أو رؤيتها
- يعاني من مشكلة في النوم أو ينام أكثر من اللازم
- يشتكي من الأوجاع الجسدية (آلام المعدة، آلام في الجسم، الصداع)
- قد غيّر عاداته الغذائية (يتناول أكثر أو اقل من اللازم)
- الشعور بالحزن معظم الوقت
- يعرب عن مشاعر اليأس حول وضعه أو حول الحياة.

يمكنك أيضاً أن تسأل الشخص مباشرة إذا كان قد عانى مؤخراً من أي مما سبق.

حيث يمكن لفهم كيفية تغير مشاعر الشخص وسلوكه منذ وقوع الحادث أن يساعدك على فهم كيفية قيامه بوظائفه والدعم التي قد يحتاجه. فعلى سبيل المثال، قد يكون الناجون/الناجيات الذين/اللواتي يجيبون/يجبن بـ "نعم" على العديد من هذه الأسئلة يعانون/يعانين من الاكتئاب أو القلق، وقد يتطلبون/يتطلبن الاستفادة من الخدمات النفسية والاجتماعية أو خدمات الرعاية الصحية النفسية الأكثر تقدماً.

من المفيد أن تعرف

الناجون/الناجيات ذوو/ذوات الأفكار الانتحارية

يتعين على العاملين الاجتماعيين أن يراقبوا العلامات التحذيرية التي تشير إلى أن الناجي/الناجية معرض/معرضة لخطر إيذاء النفس أو الانتحار. فإذا كان/كانت أحد الناجين/الناجيات يعبر/تعبر عن أفكار حول إنهاء حياته/حياتها، فمن الضروري أن تتم معالجته/معالجتها فوراً وفهم ما إذا كانت مجرد أفكار أم أن هناك نية لتنفيذها. ويتطلب هذا النوع من التقييم تدريباً وإشرافاً مكثفاً. فإذا لم يكن لديك مثل هذا التدريب، فلا بد أن تستعين بمشرف تم تدريبه لدعمك. وإذا لم يكن إجراء ذلك ممكناً في حالتك، فيجب أن تقوم بالإحالة الشخصية إلى أحد مقدمي خدمات الصحة النفسية على الفور. وإذا لم يكن ذلك متاحاً، فانتقل إلى أقرب مستشفى أو مستوصف صحي للرعاية الطارئة. **ولا تترك الشخص بمفرده حتى تتأكد من وصوله إلى الرعاية المناسبة. ويمكن الاطلاع على التعليمات الخاصة بإجراء تقييم مخاطر الانتحار في القسم ٣-٤ في نهاية هذا الفصل.**

نموذج نص

لتقييم التغيرات في مشاعر الشخص وسلوكه، يمكنك أن تقول:

في بعض الأحيان، ما حدث لك يمكن أن يتسبب في أن تتصرف بشكل مختلف وتشعر بشكل مختلف عن ذي قبل. أود أن أسألك بعض الأسئلة حول ما كنت تشعر به وما كنت تقوم به مؤخراً. منذ وقع [الحادث]، هل... [اختر من الأمثلة المقدمة حسب الاقتضاء]

تقييم فرص التعليم وسبل العيش

بالنسبة للعديد من الناجين/الناجيات، يمكن أن يكون مصدر الدخل وممارسة نشاط مفيد مصدراً كبيراً للدعم المعنوي والعملي، حيث يساعدهم/يساعدهن على بناء الثقة بالنفس بالإضافة إلى الاستقلال الاقتصادي. ويمكن أن يكون التعليم مهما أيضاً للناجين/للناجيات، من البالغين والأطفال على حد سواء، حيث لا يقدم لهم/لهن المعارف والمهارات القيمة فحسب، بل يزودهم/يزودهن أيضاً بروتين يومي وربما مجموعة اجتماعية داعمة.

ضع في اعتبارك الاعتبارات الهامة التالية عند تقييم فرص التعليم وسبل العيش:

- **فهم إذا ما كانت أنشطة التعليم/سبل العيش الخاصة بالناجين/الناجيات قد لعبت دوراً في العنف المبني على النوع الاجتماعي الذي تعرضوا/تعرضن له.** وفي بعض الحالات، يتعرض/تتعرض الناجون/الناجيات للعنف نتيجة لعملهم/لعملهن أو أنشطتهم/أنشطتهن التعليمية، على سبيل المثال في المدرسة أو في الطريق إلى السوق. ويمكن أن يحول ذلك دون مواصلتهم/مواصلتهن هذه الأنشطة، مما يجعلهم/يجعلهن أكثر ضعفاً على المدى الطويل. ومن المهم التحدث عن ذلك في تقييم السلامة.
- **فهم ما إذا كانت أنشطة التعليم/سبل العيش تلعب دوراً في أهداف حياة الناجي/الناجية.** يمكن لحلم الناجي/الناجية بإنهاء المدرسة أو بدء عمله/عملها الخاص أن يكون جزءاً هاماً من أهداف حياته/حياتها وخطة عمله/عملها. فقد يشعر/تشعر بأن الحادث أو وضعه /وضعها بعد الحادث لن يسمح له/لها بمتابعة تحقيق طموحاته/طموحاتها. ومن المهم أيضاً أن نفهم أن التعليم/سبل العيش قد لا تكون جزءاً من أهداف الناجي/الناجية وأن احتياجاته/احتياجاتها قد لا تتحقق في هذا المجال. على هذا النحو، ينبغي ألا تكون الإحالة إلى هذه الخدمات تلقائية، بل تكون على أساس الحاجة المعرب عنها. تجنب الإشارة إلى أن أنشطة التعليم أو سبل كسب العيش ستكون على نحو ما حلاً للناجين/للناجيات.
- **تحديد فرص وحواجز ودعم الناجي/الناجية فيما يتعلق بالوصول إلى التعليم/سبل العيش.** ماذا كانت أنشطة الناجي/الناجية فيما يتعلق بالتعليم/سبل العيش قبل وقوع الحادث؟ هل يمكنه/يمكنها العودة إليها أم تحويل تلك المهارات إلى مساعٍ جديدة؟ هل هناك مهارات أخرى يرغب/ترغب في تطبيقها أو أفكار تجارية بديلة يرغب/ترغب في استكشافها؟ هل هناك برامج تدريبية في المنطقة قد يهتم/تهتم بها الناجي/الناجية؟ يوجد مركز لرعاية الأطفال أو صديق أو قريب داعم يمكنه مساعدته/مساعدتها في الاعتناء بالأطفال أثناء حضور الصفوف الدراسية؟
- **قبل البدء في محادثة مع الناجي/الناجية، تأكد من أنك على دراية جيدة بالدعم والخدمات الحالية في التعليم/سبل العيش في سياقك،** حتى تتمكن من توفير معلومات دقيقة للناجي/الناجية حول خياراته/خياراتها. لا تبني توقعات خاطئة. ينبغي كذلك أن تكون على علم بهذه المخاطر المحتملة لمثل تلك الأنشطة ومناقشتها مع الناجي/الناجية.
- **تحديد مجموعة من الخيارات في التعليم/سبل العيش للناجين/للناجيات. لا تفترض أن فئة واحدة ستناسب الجميع.** ومن المهم تقديم الدعم للناجين/الناجيات الأصغر سناً لمواصلة التعليم الرسمي أو العودة إليه، وقد ينطوي ذلك على الإحالة إلى برامج التعلم المعجلة أو الفصول الدراسية التعويضية. وفي الحالات التي لا يكون فيها التعليم الرسمي خياراً ملائماً، قد تكون فصول المهارات الحياتية ومحو الأمية والحساب وسيلة جيدة لتزويد كل من المراهقين والبالغين من الناجين/الناجيات بالمعرفة والمهارات المهمة وممارسة نشاط مفيد. وينبغي أيضاً تطوير أنشطة سبل العيش بعناية لتتناسب مع السوق وقدرات الناجين/الناجيات ووضع عائلاتهم/عائلاتهن. ويمكن أن يكون التدريب المهني وتعليم الأعمال التجارية الصغيرة والبدء في العمل وخطط العمالة جميعها خيارات جيدة للناجين/الناجيات تبعاً لحالتهم/لحالتهن.

- **التنسيق مع مقدمي خدمات التعليم/سبل العيش لإيجاد الطرق المناسبة لإشراك الناجين/الناجيات في الأنشطة التي يقدمونها.** عادةً لا يكون من الجيد أن تكون هناك برامج تستهدف الناجين/الناجيات على وجه التحديد، لأن هذه البرامج قد تسبب الوصمة. وعلاوة على ذلك، من المرجح أن يكون هناك الكثير من الأشخاص الذين قد يتعرضون لخطر العنف المبني على النوع الاجتماعي الذين يستفيدون أيضاً من هذه البرامج. ومن الناحية المثالية، ستكون هناك طرق آمنة وسرية لإجراء الإحالات إلى البرامج الموجودة التي يمكن أن تشمل الناجين/الناجيات دون الكشف عما حدث لهم/لهن أو بناء تصور بأن الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي يحصلون/يحصلن على معاملة خاصة.
- **وقد يكون من المهم تقديم دعم إضافي للناجين/للناجيات المشاركين في أنشطة التعليم/سبل العيش، خاصة المراهقين/المراهقات.** بالإضافة إلى حلول رعاية الأطفال، قد يحتاج الناجون إلى دعم مالي أو نفسي اجتماعي إضافي وتدريب من أجل إكمال برامج التدريب أو التعلم بنجاح. إذا تمت إحالة الناجي/الناجية إلى نشاط دون دعم إضافي، فقد يؤدي ذلك إلى انسحابه/انسحابها وخروجه/خروجها بشعور أكبر بالفشل، مما قد يؤثر على استعداده/استعدادها للمحاولة مرة أخرى. ينبغي عدم إجراء الإحالات دون التفكير فيما إذا كان النشاط مناسباً وكيف سيتم دعم الناجي/الناجية. يمكن تقديم هذا الدعم كجزء من إدارة الحالة أو كجزء من برنامج التعليم/سبل العيش.

تحديد العوامل الوقائية ونقاط القوة

يمكن لجمع المعلومات حول عائلة الناجي/الناجية والحياة الاجتماعية والروحية ونقاط القوة أن يساعدك على تحديد مدى توافر العوامل الوقائية للناجي/الناجية والتي قد تدعم الشفاء والتعافي.

- **الوضع العائلي والمعيشي.** من المفترض أن يكون لديك بالفعل معلومات عن هذا من بداية التقييم الخاص بك. فأنت هنا تحاول معرفة إذا ما كان لدى الناجي/الناجية علاقات عائلية داعمة. ومن المفيد أن تعرف من الذي يعتبره/تعتبره الناجي/الناجية عائلته/عائلتها ومكان وجود هؤلاء الأشخاص فعلياً.
- **الدعم الاجتماعي.** من المفيد أن نعرف مع من يقضي/تقضي الناجي/الناجية الوقت. هل لدى الشخص صداقات؟ أشخاص يمكنه الوثوق بهم؟ من هم مصادر الدعم المعنوي؟ هل تمكن الشخص من الوصول إلى هذه المساعدات الاجتماعية منذ وقوع الحادث؟ كيف ساعدت الشخص؟
- **الحالة الروحانية/الدينية.** هل يلعب الدين و/أو العقيدة دوراً في حياة الناجي/الناجية؟ هل تمكن الشخص من الاعتماد على إيمانه و/أو ممارسته الدينية منذ وقوع الحادث؟ كيف ساعده ذلك؟
- **آليات التكيف الإيجابية.** هل لدى الشخص آليات تكيف إيجابية؟ ما هي؟

عندما تستمع إلى قصة الشخص، يمكنك الإنصات بتمعن للكشف عن بعض هذه العوامل الوقائية. ويمكنك أيضاً أن تسأل الشخص أسئلة مباشرة تساعدك على فهم الدرجة التي توجد بها هذه العوامل الوقائية في حياتهم. على سبيل المثال:

- **ما الذي تقومين به عند شعورك بالخوف؟** هذا يساعد الشخص على التفكير في الأشخاص أو الأماكن أو الإجراءات التي يستدعيها في أوقات الخطر.
- **ما الذي تقومين به عند شعورك بالحزن؟** هذا يساعد الشخص على التفكير في الأشخاص أو الأماكن أو الإجراءات التي يستدعيها عند الشعور بالحزن.

- **من هم الأشخاص الذين يمنحونك الأمل والقوة؟** وهذا يساعد الشخص على تحديد الأشخاص الداعمين، مثل أفراد الأسرة والأصدقاء والجيران الذين يمكن أن يكونوا جزءاً من عملية الشفاء والتعافي.
- **ما اهتماماتك؟** يمكن لهذا أن يساعد الشخص على تحديد الأنشطة التي يستمتع بالقيام بها وتجعله يشعر بحالة جيدة، مما يمكن أن يساعده على الشفاء.

فالمعلومات التي تجمعها سوف تساعدك على تشكيل الأهداف مع الناجي/الناجية فيما يتعلق بالدعم النفسي الاجتماعي عندما تقوم بالتخطيط لإجراءات الحالة.

٣-٢-٤ الحقوق القانونية[٣٧]

إن قرار السعي إلى تحقيق العدالة هو قرار مهمم، ويكون الناجون/الناجيات بحاجة إلى الحصول على معلومات كاملة للتفكير في مثل هذا القرار. ومن المهم بالنسبة لك أن تفهم إذا ما كان ما حدث للشخص يعتبر جريمة ضمن الإطار القانوني في بيئتك، وإذا كان الأمر كذلك، إذا ما كان الشخص يريد اتخاذ إجراءات قانونية.

وفي بعض الأحيان يفترض الأشخاص الذين يعملون مع الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي أنه ينبغي على الشخص أن يبلغ السلطات لأنهم يعتقدون أنه ينبغي معاقبة المعتدي. وفي حين أن هذا قد يكون ما تريد أنت، إلا أنه ينبغي لك أن تعي أن هناك مخاطر كبيرة على الناجي/الناجية عند إبلاغ السلطات الرسمية. وفي كثير من الأحيان، يمكن للاستجابات من الشرطة والأنظمة القانونية أن تعرض الشخص لخطر التعرض للأذى من الجاني/الناجية أو أفراد الأسرة أو المجتمع. كذلك فإن عملية اتخاذ الإجراءات القانونية يمكن أن تعرض الناجي/الناجية إلى تكرار الأذى. وقد تستغرق أيضاً وقتاً طويلاً وتكلف المال.

لذا فبدلاً من دفع الناجين/الناجيات إلى اتخاذ قرار، يجب عليك إعلام الشخص بحقوقه القانونية في هذه الحالة (إن وجدت) وتزويده بمعلومات عما يمكن أن يتوقعه إذا قدم بلاغاً إلى الشرطة (أي من سيجري معه المقابلات، ومن سيحدد إذا ما كانت القضية ستحال إلى المحكمة، وماذا سيحدث إذا قمت بتقديم بلاغ ولم توجه الشرطة أي اتهامات) وماذا سيحدث إذا تمت إحالة القضية إلى المحكمة (كم سيكلف، وكم من الوقت ستستغرق، وماذا سيحتاج الناجي/الناجية إلى القيام به). ومن المهم أيضاً مشاركة المعلومات الدقيقة حول احتمالية إحالة القضية التي تم إبلاغ الشرطة بها بالفعل إلى المحكمة و/أو أن تؤدي إلى الإدانة. وستساعد هذه المعلومات الشخص على تحليل المنافع مقابل التكاليف أو مخاطر إبلاغ الشرطة.

وقد وجدت بعض المنظمات التي تقدم خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي أنه من المفيد أن يكون هناك مستشارون قانونيون كجزء من برنامجهم، والذي يستطيع أن يشرح بدقة الخيارات القانونية بطريقة تركز على الناجي/الناجية. ويكون دعم الناجين/الناجيات للحصول على الخدمات القانونية، بما في ذلك المحامين الذين يمكنهم مساعدتهم في الإبلاغ ومتابعة قضيتهم، أمراً مهماً إذا كانت هذه رغبة الناجين/الناجيات.

دليل السياق

الخدمات القانونية

وفي المراحل المبكرة من حالة الطوارئ، قد لا يكون من الممكن إيصال الناجين/الناجيات بالجهات الفاعلة في مجال العدالة - مثل الشرطة أو المحاكم - ويرجع ذلك جزئياً إلى أن نظم وهياكل العدالة قد تكون قد تفككت نتيجة لحالة الطوارئ. وفي هذه الحالات، قد يتعامل الموظفون مع قضايا الإفلات من العقوبة من خلال جهود المناصرة الوطنية والدولية، بما في ذلك الجهود الوطنية الداعمة لإصلاح أو وضع القوانين والسياسات التي تدعم حقوق النساء والفتيات. وإضافة إلى ذلك فإن ضمان تعويض الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي يقتضي أيضاً العمل على بناء قدرات الجهات الفاعلة القانونية الوطنية والتقليدية المبنية لتمكينها من القيام بمسؤولياتها على النحو المطلوب.

٣٧ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص الوقاية من العنف*. اليونيسف، نيويورك.

دليل السياق

حلول وخدمات الحماية الأخرى

في بعض الحالات، قد تتفاقم المخاطر التي يتعرض/تتعرض لها الناجون/الناجيات بسبب مشكلات أخرى تتعلق بالحماية مثل نقص الوثائق أو الوضع القانوني أو انفصال الأسرة. ويحتمل حدوث ذلك في حالات النزوح على وجه الخصوص. وينبغي أن نضع في اعتبارنا أن بعض الناجين/الناجيات قد لا يعرفون أن الخدمات والدعم متوفران في تلك المناطق، وبالتالي قد لا يبلغون عن المشكلات بأنفسهم. ولذلك لا بد أن تكون على دراية بالمشكلات التي قد تؤثر على أولئك المعرضين لخطر العنف المبني على النوع الاجتماعي في سياقك، وأن تسأل الناجين/الناجيات عن المعلومات ذات الصلة. فعلى سبيل المثال، قد يكون من المهم في حالة اللجوء أن تسأل عما إذا كان الناجي/الناجية طالباً/طالبة للجوء أم لاجئاً/لاجئة معترفاً به/بها، وما هي الوثائق التي لديه/لديها، وذلك لفهم الخدمات المتوفرة له.

- **الوثائق:** قد يفتقر الناجون/الناجيات في بعض الحالات إلى الوثائق التي يمكن أن تساعد في حمايتهم/حمايتهن. ويمكن أن تتراوح تلك الوثائق ما بين وثائق الهوية الشخصية أو الوثائق المدنية لأنفسهم أو لأطفالهم أو إثبات وضعهم القانوني كطالب لجوء أو لاجئ. ويمكن أن يكون دعم الناجين/الناجيات للحصول على هذه الوثائق أمراً أساسياً لحمايتهم/لحمياتهن، وخصوصاً لتجنب الاعتقال أو الاحتجاز أو من أجل الحصول على خدمات ومنافع معينة. وفي بعض الحالات، قد ينطوي ذلك على مساعدة الناجين/الناجيات على التواصل مع السلطات المعنية أو ملء النماذج الضرورية. وفي حالات اللجوء، يمكن أن تقوم مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين عادةً بمساعدة اللاجئين وطالبي اللجوء في الحصول على الوثائق الخاصة بوضعهم في بلد اللجوء.
- **الوضع القانوني:** قد تختلف إمكانية الشخص في الحصول على الخدمات الصحية والإقامة والدعم المادي والخدمات القانونية والنفسية الاجتماعية والتعليمية والمعيشية وغيرها من الخدمات بناءً على وضعه القانوني في البلد. وفي حالات اللجوء، قد يكون من الممكن تعجيل عملية تحديد وضع اللجوء للأشخاص المعرضين للخطر بشكل خاص حيثما يؤثر ذلك على إمكانية حصولهم على الحماية والمساعدة. ومن الجيد أن يتم التنسيق مع السلطات الوطنية المسؤولة عن تحديد وضع اللجوء و/أو مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين لمعرفة الأشخاص الذين قد يكونون مؤهلين للإجراءات المعجلة.
- **إعادة إقامة الروابط الأسرية ولم شمل الأسرة:** حيثما ينفصل/تنفصل أحد الناجين/الناجيات عن أفراد أسرته/أسرتها، فإن ذلك يمكن أن يسهم في تعرضه/تعرضها للمخاطر المرتبطة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي. ولذا فإن ربط الناجين/الناجيات بالمنظمات التي يمكن أن تساعدهم في العثور على أزواجهم أو زوجاتهم أو أطفالهم أو آبائهم أو أحبائهم الآخرين والتواصل معهم وربما جمع شملهم يمكن أن يكون أمراً بالغ الأهمية لسلامتهم وسعادتهم. وفي حالات النزوح والكوارث، عادةً ما ستقدم اللجنة الدولية للصليب الأحمر والجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر هذه الأنواع من الخدمات، كما تدعم مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين جمع شمل الأسر في حالات النزوح.
- **الحلول الدائمة:** إن مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين مكلفة بتحديد الحلول الدائمة للاجئين، بما في ذلك الاندماج المحلي والعودة الطواعية إلى الوطن وإعادة التوطين في بلدان ثالثة. وبناءً على السياق، يمكن أن يكون لدى الناجين/الناجيات إمكانية الحصول على المساعدة المرتبة بحسب الأولوية للحصول على حلول دائمة معينة. ويتعرض العديد من الناجين/الناجيات للمخاطر المرتبطة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي كنتيجة مباشرة لتشردهم، على سبيل المثال بسبب استمرار المخاطر الأمنية في المنطقة المضيفة. ويمكن أن يكون التنسيق مع مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين بشأن الحلول الدائمة للاجئين والإحالات المناسبة جزءاً مهماً من ضمان سلامة الناجين/الناجيات.

٣-٢-٥ الاحتياجات العملية والمادية الأخرى

من المرجح أن يحتاج الناجون/الناجيات أيضاً إلى دعم عملي ومادي. فعلى سبيل المثال، قد يحتاجون إلى المال، والملابس، والغذاء، ورصيد الهاتف، والانتقالات، وما إلى ذلك؛ ومن المرجح أن تكون هذه هي الاحتياجات التي يحددها الشخص بنفسه كأولوية لأنها ضرورية للبقاء على قيد الحياة. وإذا لم تكن منظمتك تقدم مثل هذه المساعدة، فمن المهم إيصالهم بمنظمة تقوم بذلك أو تساعدهم على تحديد مصادر الدعم في أسرهم ومجتمعهم (مثل أفراد العائلة والأصدقاء والمجموعات الدينية والقادة الدينيين، ووقادة وجمعيات المجتمع المحلي).

٣-٣ توثيق المعلومات من التقييم

إذا كان لديك نظام لإدارة الحالات وتستخدم النماذج، فيجب عليك توثيق المعلومات من تقييمك. وأهم المعلومات التي يتعين توثيقها هي وصف الناجي/الناجية لما حدث، وما حدده/حددته الناجي/الناجية كمخاوف، وما حددتماه معاً كاحتياجات. وينبغي أن يستند توثيق الحادث إلى حكم واقعي ومهني لا إلى آراء شخصية. ومن المهم أن نتذكر أن نموذج التقييم ليس سوى أداة. وأحياناً يقوم العاملون الاجتماعيون بالوقوع في خطأ التفكير بأنه من المهم ملء النماذج أكثر من التركيز على الاستماع إلى الناجي/الناجية. وإذا كان ذلك ممكناً، فمن الأفضل الاستماع إلى قصة الناجي/الناجية أولاً وملء النموذج بعد اجتماعك حتى لا تكون مشتت الذهن بسبب النموذج أثناء تحدث الناجي/الناجية. وإذا كنت موظف حالة جديداً وتشعر بأنك بحاجة إلى تدوين ملاحظات موجزة خلال الجلسة، فتأكد من طلب إذن الناجي/الناجية قبل القيام بذلك، موضحاً أنه سيتم تخزين الملاحظات بسلامة وأمان في ملف حالة الشخص.

وإذا كنت تستخدم نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي، فسوف تستخدم نموذج "الاستقبال والتقييم" لتوثيق التقييم. وإذا لم يكن لدى منظمتك نموذج محدد، فيمكنك توثيق ما حدث في ملاحظات الحالة التي ينبغي تخزينها بسلامة وبشكل آمن. مرة أخرى، احرص على أن تطلب إذن الناجي/الناجية لتدوين الملاحظات أثناء الجلسة.

الأدوات

يمكن الاطلاع على ***نموذج الاستقبال والتقييم المتعلق بنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي*** في الجزء السادس. ولا يجب استخدام هذا النموذج سوى من قبل المنظمات التي تستخدم نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي فقط.

٣-٤ الدعم وتقييم مخاطر الانتحار

أحد أخطر عواقب العنف المبني على النوع الاجتماعي هو خطر انتحار الناجي/الناجية. ومن المتوقع أن يكون لدى الناجين/الناجيات مشاعر الرغبة في الموت أو إنهاء حياتهم/حياتهن أو "الاختفاء". إذا كان الناجي/الناجية يعبر/تعبر عن مثل هذه المشاعر، فمن المهم إجراء تقييم أكثر تعمقاً. وتتمثل المهمة الرئيسية في تحديد ما إذا كان هذا مجرد شعور أم لا، أو أنه **شعور بنية التنفيذ** (أي نية إنهاء حياة المرء بالفعل). بعض الموظفين يشعرون بالقلق من أنهم إذا سألوا شخصاً ما إذا كانت لديه أفكار انتحارية، فإنهم بذلك قد يشجعون الشخص على التفكير في الانتحار. وليس هناك ما يدل على أن هذا صحيح.

سيتعين على المنظمات وضع سياسات واضحة بشأن كيفية معالجة حالات خطر الانتحار، التي ينبغي أن تستند إلى قدرة الموظفين والمشرفين على إجراء تقييمات خطر الانتحار. إذا لم يتم تدريب الموظفين على وجه التحديد على كيفية القيام بذلك، فعندئذ يجب إخطار المشرف فوراً وينبغي النظر في الإحالة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة، إن وجدت.

إذا كان ذلك ضمن سياستك التنظيمية وتم تدريبك بشكل صحيح، ينبغي عليك اتباع إرشادات تقييم مخاطر الانتحار التالية، والتي تتضمن الخطوات التالية:[٣٨]

الخطوة ١: تقييم الأفكار الانتحارية الحالية/السابقة

الخطوة ٢: تقييم المخاطر: قوة الفتك واحتياجات السلامة

الخطوة ٣: التعامل مع المشاعر وتقديم الدعم

الخطوة ٤: وضع اتفاق سلامة

قبل البدء، يجب أن تطمئن الشخص بأنه لا بأس أن تكون لديه مشاعر حزن أو رغبة في الموت، وأن كل ما يشعر به أمر طبيعي. وفي كثير من الثقافات والأديان، يمكن النظر إلى الانتحار على أنه "ضعف" أو قد يكون محظوراً أيضاً. لكي يشعر الشخص بالأمان والراحة للتحدث معك حول ما يشعر به، سوف يحتاج إلى معرفة أنك لن تصدر حكماً بشأنه.

الخطوة ١: تقييم الأفكار الانتحارية الحالية/السابقة

اشرح للشخص: *"سأطرح عليك بعض الأسئلة التي قد يكون من الصعب عليك الإجابة عليها، ولكنني قلق عليك، لذلك أريد أن أعرف أنك ستكون على ما يرام".*

اسأل الشخص عن الأسئلة التي يمكن أن تساعدك على تقييم أفكاره الانتحارية الحالية والسابقة. ترد بعض الأمثلة على الأسئلة التي يمكنك طرحها أدناه. مع الوضع في الاعتبار أن هذه الأسئلة ستحتاج إلى تكييفها استناداً إلى السياق الثقافي.

نموذج نص

لتقييم الأفكار الانتحارية الحالية أو السابقة يمكنك أن تقول:

- *هذا يبدو وكأنه أكثر من أن يتحمله شخص واحد. هل تشعر/تشعرين بالسوء بحيث تفكر/تفكرين في الانتحار من أجل الهروب؟*
- *هل تفكر/تفكرين في الموت؟ أو تتمنى/تتمنين لو كنت ميتاً/ميتة؟*
- *هل تفكر/تفكرين أو فكرت من قبل في إيذاء أو قتل نفسك؟*
- *هل جعلك كل هذا الألم الذي تمر/تمرين به تفكر/تفكرين في إيذاء نفسك؟*
- *هل تمنيت من قبل لو أنك ذهبت للنوم ولم تستيقظ؟ كم مرة تكرر ذلك؟ منذ متى؟*

واستناداً إلى ردود الشخص، قد تحتاج أو لا تحتاج إلى مواصلة تقييم مخاطر الانتحار.

أ. **إذا أجاب الشخص بـ "لا"**، وليس هناك أي علامات على أنه ينوي إيذاء أو قتل نفسه، فمن المرجح أن خطر الانتحار أو إيذاء النفس منخفض. وفي هذه الحالة، يمكنك إيقاف التقييم على الأرجح. ومرة أخرى، يتم تحديد ذلك على أساس كل حالة على حدة، وهذا يتوقف على إذا ما كانت هناك علامات أخرى على أن الشخص قد تكون لديه ميول انتحارية.

ب. **إذا أجاب الشخص بـ "نعم"** على أي من الأسئلة، فقل للشخص الناجي، *"من فضلك أخبرني المزيد حول هذه الأفكار"*، ثم انتقل إلى الخطوة التالية.

٣٨ لجنة الإنقاذ الدولية واليونيسف (٢٠١٢). رعاية الناجين الأطفال من الإساءة الجنسية: المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في الأوضاع الإنسانية. http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

الخطوة ٢: تقييم المخاطر: قوة الفتك واحتياجات السلامة

سوف تحتاج بعد ذلك إلى فهم إذا ما كانت لدى الشخص خطة. يجب عليك أيضاً **تقييم محاولات الانتحار السابقة** لأنها تشير إلى مخاطر أعلى. وفيما يلي أمثلة على الأسئلة التي يمكنك طرحها لتقييم هذه المخاطر.

- **إذا كان الشخص غير قادر على شرح خطة لكيفية قتل نفسه و/أو ليست لديه سوابق من المحاولات، فإن الخطر يكون أقل إلحاحاً.** عند هذه النقطة، يجب أن تدعم الشخص عن طريق استكشاف إستراتيجيات للتعامل مع المشاعر والأفكار الصعبة، وإذا لزم الأمر، وضع اتفاق سلامة مع الناجي/الناجية (انظر الخطوة ٤ من تقييم مخاطر الانتحار).
- **إذا كان/كانت الناجي/الناجية قادراً/قادرةً على شرح خطة و/أو يشير/تشير إلى أنه/إنها قد حاول/حاولت الانتحار بالفعل، فيكون الخطر أكثر إلحاحاً.** ينبغي عليك المتابعة إلى الخطوة التالية.

نموذج نص

لتقيم إذا ما كانت لدى الشخص خطة، يمكنك أن تقول:

"أخبرني/أخبريني كيف يمكنك إنهاء حياتك. [اسمح للناجي/الناجية بالإجابة]. *ماذا كنت ستفعل؟ متى كنت تعتقد/تعتقدين أنك سوف تفعل/تفعلين ذلك؟ أين كنت تعتقد/تعتقدين أنك سوف تفعل/تفعلين ذلك؟ هل (البنادق/الأقراص/الوسائل الأخرى) (متواجدة في المنزل/يسهل الحصول عليها)؟"*

لتقييم محاولات الانتحار السابقة يمكنك أن تقول:

"هل سبق لك أن بدأت في فعل شيء لإنهاء حياتك ولكن غيرت رأيك؟ أو هل سبق لك أن بدأت في فعل شيء لإنهاء حياتك ولكن أوقفك شخص ما أو قاطعك؟ ماذا حدث؟ متى كان ذلك؟ أخبرني/أخبريني كم مرة حدث هذا."

كما هو الحال مع أي جزء من التقييم، تأكد من إعطاء الوقت للناجي/الناجية للرد وتوقف لبرهة قبل طرح سؤال آخر. قم دائماً بأخذ إشارتك من الشخص حول إذا ما كان بحاجة للاستمرار بشكلٍ أبطأ أو أخذ قسط من الراحة.

الخطوة ٣: التعامل مع المشاعر وتقديم الدعم

من المهم أن تبقى هادئاً إذا كان الشخص يعبر عن أفكار انتحارية وخطة. وقد يكون ذلك عكس غريزتك، ولكن لا تحاول إقناع الشخص بالعدول عن ذلك أو تقديم المشورة حول ما ينبغي القيام به. فالشعور الذي لديه يؤدي غرضاً له - فهي آخر محاولة له في الشعور بأنه مسيطرٌ على شيء ما. بدلاً من ذلك، ينبغي عليك التحقق من مشاعره وتقدير الشجاعة التي استلزمها قيامه بمشاركة هذه المعلومات معك والتعبير عن قلقك على سلامته وعافيته.

نموذج نص

للتعامل مع المشاعر وتقديم الدعم المعنوي الفوري، يمكنك أن تقول:

"أنا أفهم أنك تشعر/تشعرين بهذا وأنا آسف. أنا أعلم أنه كان من الصعب عليك مشاركة ذلك. أنت شجاع/شجاعة للغاية لإخباري. من المهم جداً بالنسبة لي ألا تؤذي نفسك.

وأود أن نتوصل إلى خطة معاً لكيفية مساعدتك على عدم القيام بذلك. هل هذا مقبول بالنسبة لك؟"

الخطوة ٤: وضع اتفاق سلامة

إن وضع اتفاق سلامة مع الناجي/الناجية هو وسيلة تساعدك على تحديد إستراتيجياته الخاصة للتخفيف والوقاية. في هذه الخطوة، سوف تشرح الغرض من الاتفاق. ثم سوف تساعد الشخص على تحديد ما يلي:

- العلامات التحذيرية
- إستراتيجيات للشعور بالتحسن
- شخص يضمن السلامة

أولاً ساعد الشخص على تحديد العلامات التحذيرية:

- اطلب من الشخص وصف تجربته
- *"أخبرني ماذا يحدث عندما تبدأ في التفكير في قتل نفسك أو الرغبة في إيذاء نفسك؟ بماذا تشعر؟ ما الذي تفكر فيه؟ كيف ستعرف متى ستحتاج إلى استخدام هذه الإستراتيجيات؟"*
- تحديد العلامات التحذيرية (الأفكار والصور وعمليات التفكير والمزاج و/أو السلوكيات) باستخدام كلمات الناجي/الناجية الخاصة.

بعد ذلك ساعد الشخص على تحديد الإستراتيجيات للشعور بالتحسن:

- **اشرح للناجي/للناجية، أنك تريد أن تجد أشياء أخرى يمكن للشخص القيام بها ليشعر بالتحسن.**
  - *"عندما فكرت في قتل نفسك من قبل، ما الذي منعك من القيام بذلك؟"*
  - *"قل لي بعض الأشياء التي يمكنك القيام بها لمساعدة نفسك على الشعور بالتحسن عندما تبدأ في التفكير في إيذاء نفسك أو الرغبة في إنهاء حياتك. ما الذي ساعدك على الشعور بالتحسن في السابق؟ هل هناك شخص يمكنك التحدث معه أو الذهاب إليه؟"*
- وبناء على ما يقوله الشخص، اتفق على أنه سيستخدم هذه الإستراتيجيات/يفعل هذه الأشياء المفيدة بدلاً من إيذاء نفسه.
- اسأل الشخص حول ما قد يعيق استخدامه لهذه الإستراتيجيات للشعور بالتحسن. وبعبارة أخرى، أنت ترغب في تحديد الإستراتيجيات التي تكون عملية وممكنة ليسهل على الشخص القيام بها.

وإذا كان الشخص غير قادر على تحديد أي إستراتيجيات، فيجب عليك التشاور مع المشرف ومناقشة إمكانية الإحالة إلى خدمات الصحة النفسية، أو إن لم تكن متاحة، للرعاية الطبية الطارئة.

تحديد شخص يضمن السلامة:

اشرح للشخص أنه بالإضافة إلى الإستراتيجيات التي حددها، يجب إخطار صديق أو أحد أفراد الأسرة الآخرين ليكون بمثابة "شخصٍ يضمن السلامة" للناجي/للناجية. وينبغي أن تكون لدى هذا الشخص إمكانية التواجد مع الشخص الناجي طوال الوقت لمدة ٢٤ ساعة على الأقل. سوف تحتاج إلى محاولة التواصل مع هذا الشخص، وشرح ما يحدث له والترتيب لقدومه لمقابلة الناجي/الناجية أو لقيامك بإحضار الناجي/الناجية له.

نموذج نص

لمساعدة الناجي/الناجية على تحديد شخص يضمن السلامة، يمكنك أن تقول:

"أنا أرغب في الحفاظ على سلامتك. هل يمكن التفكير في شخص ما في عائلتك أو صديق يمكن أن يبقى إلى جانبك؟ هل يمكننا العمل معاً لجعل هذا الشخص يوافق على البقاء بجانبك من أجل الحفاظ على سلامتك؟"

وإذا كان الشخص غير قادر على تحديد أي شخص، فيجب عليك التشاور مع المشرف ومناقشة إمكانية الإحالة الفورية إلى خدمات الصحة النفسية، أو إن لم تكن متاحة، للرعاية الطبية الطارئة. سوف تحتاج أنت أو أحد المشرفين إلى مرافقة الشخص، حيث إنه لن يكون من الأمان تركه وحده. وسوف تحتاج إلى التوضيح لوكالة الإحالة أن هذا الشخص في أزمة وينبغي ألا يُترك بمفرده. ولا يتعين عليك الكشف عن أن الشخص هو ناج/ناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

توثيق اتفاق السلامة:

يمكنك توثيق اتفاق السلامة الذي وضعته مع الناجي/الناجية، والذي قد يكون مفيداً للشخص للحفاظ عليه كتذكير في أوقات الأزمات. كما هو الحال مع أي وثائق، قم فقط بتقديمها للشخص إذا كانت مفيدة بالنسبة له وإذا كان القيام بذلك آمناً.

الأدوات

يمكن الاطلاع على عينة من ***اتفاقية الحماية من الانتحار*** في الجزء السادس.

الخطوة ٢ للقائمة المرجعية: التقييم

- ☐ **تحديد ما إذا كان المستجيبون الآخرون قد شاركوا**
- ☐ **فهم من هو الناجي/الناجية**
- ☐ **دعوة الناجي/الناجية لإخبارك بما حدث**
- ☐ **الإنصات جيداً**
- ☐ **الرد بردود قاطعة وبتعاطف وبتقديم المعلومات**
- ☐ **تحديد المخاوف والاحتياجات الرئيسية للناجي/الناجية**
- ☐ **توثيق المعلومات ذات الصلة في نموذج أو في ملاحظات الحالة إذا كانت لديك نظاماً آمناً لتوثيق الحالات وتخزينها**

الفصل ٤

الخطوة ٣: تخطيط إجراءات الحالة

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **التخطيط مع الناجي/الناجية بشأن كيفية تلبية الاحتياجات، وتحديد الأهداف الشخصية واتخاذ القرارات بشأن ما سيحدث بعد ذلك**
- **وضع خطة بسيطة مكتوبة تحدد الإجراءات التي ينبغي اتخاذها، ومن قبل من ومتى.**

في هذه الخطوة، سوف تقوم أنت والناجي/الناجية بتخطيط كيفية تلبية احتياجاته/احتياجاتها وحل المشاكل واتخاذ القرارات بشأن ما سيحدث بعد ذلك. ستقوم بما يلي:

- تلخيص فهمك للاحتياجات الرئيسية للناجين/للناجيات.
- تقديم معلومات حول الخدمات وعمليات الدعم المتاحة وما يمكن توقعه منها.
- التخطيط مع الشخص بشأن كيفية تلبية الاحتياجات، وتحديد الأهداف الشخصية واتخاذ القرارات بشأن الخطوات التالية.
- الحصول على موافقة مطلعة للإحالة إلى خدمات أخرى.
- مناقشة كيف سيتمكن/ستتمكن الناجي/الناجية من الوصول إلى الجهات الفاعلة الأخرى وإذا ما كانت هناك حاجة للمرافقة.
- وضع خطة عمل حالة - وهي خطة بسيطة مكتوبة تحدد ما هو الإجراء الذي يجب اتخاذه، ومن قبل من ومتى.

المواد التدريبية

← **الوحدة ٩: مهارات التواصل**

← **الوحدة ١٣: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي الخطوة ٣: تخطيط إجراءات الحالة**

٤-١ تلخيص الاحتياجات الأساسية

يستند التخطيط لإجراءات الحالة على تقييمك. ويمكنك الانتقال إلى هذه الخطوة من خلال تلخيص ما تفهمه للشخص فيما يتعلق باحتياجاته الرئيسية وفقاً لمناقشاتك معه. والتحقق مما إذا كان يوافق على الملخص الذي قدمته وإذا ما كان هناك أي شيء قد فاتك أو يريد إضافته.

نموذج نص

للمساعدة في تحويل التقييم إلى تخطيط لإجراءات للحالة، يمكنك أن تقول (يعتمد ما يلي على مثال الحالة):

بناءً على حديثنا، أفهم أنك قلق/قلقة بشأن سلامتك عند الرجوع إلى المنزل، وأنك لا تحتاج/تحتاجين إلى عناية طبية في هذا الوقت، وأنك لست متأكداً /متأكدةحتى الآن بشأن أي إجراء قانوني وأنك تشعر/تشعرين بالقلق والحزن والخوف الآن. هل هذا صحيح أم هل هناك أي شيء نحتاج إلى إضافته؟"

٤-٢ تقديم معلومات حول الخيارات المتاحة

يتعين تقديم معلومات للناجي/الناجية حول الخدمات وعمليات الدعم المتاحة وما يمكن توقعه منها على النحو التالي:

- ماذا سيحدث نتيجة للإحالة، بما في ذلك الدعم المتاح، وإذا ما كانت هناك أي متطلبات إلزامية للإبلاغ مرتبطة بالإحالة (على سبيل المثال، إذا ما كانت الإحالة للعلاج الطبي ستتطلب من الطبيب أو الممرضة الإبلاغ عن الحالة إلى الشرطة)
- فوائد ومخاطر الخدمة
- أن للشخص الحق في رفض أي جزء من التدخل الذي يقدمه العامل الاجتماعي و/أو وكالة الإحالة
- المعلومات التي سيتم مشاركتها حول الحالة في عملية الإحالة ومع من.

٤-٣ مناقشة وتخطيط كيفية تلبية الاحتياجات وتحديد الأهداف الشخصية

التخطيط مع الشخص بشأن كيفية تلبية الاحتياجات، وتحديد الأهداف الشخصية واتخاذ القرارات بشأن ما سيحدث بعد ذلك.

- **تحديد إذا ما كان يريد أن يحال إلى خدمة، والحصول على موافقة مطلعة.** وبمجرد تقديمك للمعلومات إلى الناجي/الناجية عن الخدمات المتاحة (كما هو موضح في القسم ٤,٢ أعلاه)، اسأل الناجي/الناجية إذا كان لديه/لديها أي أسئلة. وابذل قصارى جهدك للإجابة على الأسئلة، وإذا لم تتمكن من ذلك، فحدد إذا كان/كيف يمكنك الحصول على المعلومات المطلوبة. يمكنك أن تسأل الشخص إذا كان يرغب في أن يحال إلى أي من الخدمات التي ناقشتها - وهذه هي عملية الحصول على موافقة مطلعة للإحالة.
- **تحديد من سيكون مسؤولاً عن تسهيل التدخل أو الخدمة.** على سبيل المثال، هل ستكون مسؤولاً عن إحالة الناجين/الناجيات إلى جانب تقديم خدمات مباشرة (مثل الخدمات النفسية الاجتماعية)؟

من سيكون مسؤولاً عن الرعاية الطبية إذا تم توفيرها؟ وقد يوافق/توافق الناجي/الناجية أيضاً على أن يكون مسؤولاً/تكون مسؤولةً عن اتخاذ خطوات معينة لإدارة سلامته وصحته/سلامتها وصحتها (على سبيل المثال كجزء من تخطيط السلامة أو الدعم النفسي الاجتماعي).

- **مناقشة مرافقة الإحالات.** قد يرغب/ترغب الناجي/الناجية في قيام شخص ما بمرافقته/بمرافقتها إلى الوكالات أو الجهات الفاعلة الأخرى التي سيذهب/ستذهب إليها للحصول على المساعدة. وينبغي أن تتحدث عن ذلك بعناية مع الناجي/الناجية، مع التفكير دائماً بمخاطر السلامة. وفي بعض الأوضاع، يكون العاملون الاجتماعيون المختصون بحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي معروفين في المجتمع، لذا فإن إيصال أحد الناجين/الناجيات إلى منشأة طبية أو مركز للشرطة يثير الفضول تلقائياً ويعرض الناجين/الناجيات للخطر دون قصد. وإذا كنت لن ترافق الناجي/الناجية، فهل هناك شخص آخر يثقون/يثقن به يستطيع القيام بذلك؟

- **مناقشة وتحديد الأهداف الشخصية مع الناجي/الناجية.** يعتمد جزء كبير من شفاء الناجي/الناجية وتعافيه/تعافيها على شعوره/شعورها بالتمكين. ومن المهم أيضاً تحديد الأهداف قصيرة الأجل والواقعية التي يمكن أن يصل/تصل إليها الناجي/الناجية والتي من شأنها أن تساهم في عافيته/عافيتها. وينبغي أن تكون هذه ذات صلة بالتقييم الذي أجريته، لا سيما التقييم النفسي والاجتماعي، الذي ناقشت فيه الحالة المعنوية للناجي/الناجية ومشاعره وأداءه/مشاعرها وأداءها، فضلاً عن مصادر الدعم والقوة. يمكنك استخدام هذه المعلومات لمساعدة الناجي/الناجية على صياغة أهداف وإستراتيجيات ملموسة لتحقيقها. على سبيل المثال، إذا ناقش/ناقشت الناجي/الناجية الشعور بالوحدة أو العزلة، فيمكنك التحدث عن وضع هدف لتحديد موعد روتيني مع صديق أو أحد أفراد العائلة. أو الموافقة على أن الناجي/الناجية سيعود/ستعود إلى بعض العادات الروتينية التي تساعد على إسعاده/إسعادها أو استقراره/استقرارها، أو الممارسات الروحية التي تجلب له/لها القوة. وبقدر الإمكان، أتح للناجي/الناجية تحديد هذه الأهداف من تلقاء نفسه/نفسها، ويمكنك تقديم الدعم عن طريق إرجاع الشخص مرة أخرى إلى المعلومات التي نوقشت خلال التقييم.

٤-٤ توثيق الخطة

إذا كان لديك نظام لتوثيق الحالة، فيمكنك توثيق الخطة التي ناقشتها مع الناجي/الناجية بطريقة بسيطة - عن طريق كتابة الإجراءات التي يجب اتخاذها، ومن قبل مَن ومتى. وسوف يساعدك تدوين هذه الأشياء عند متابعتك مع الناجي/الناجية حتى تتمكن من تذكر الإجراءات التي كنت مسؤولاً عنها، ومراقبة الخدمات التي تمت إحالة الناجي/الناجية إليها (إن وجدت) والتأكد من أنها قدمت في الوقت المناسب. ويمكنك توقيعها أنت والناجي/الناجية، حتى يكون من الواضح أنه/إنها قد قدم/قدمت موافقته/موافقتها.

الأدوات

إذا لم يكن لديك نموذج بالفعل، فيمكنك تكييف عينة نموذج ***خطة إجراءات الحالة*** الواردة في الجزء السادس.

٤-٥ مناقشة المخاوف عالية المخاطر مع المشرف عليك

إذا نشأت مخاوف عاجلة تتعلق بسلامة أو صحة الناجي/الناجية أثناء عملية التقييم وتخطيط الإجراءات (على سبيل المثال لديه ميول انتحارية، أو رفضه/رفضها للخدمات الصحية المنقذة للحياة أو وجود مشكلات تتعلق بالإبلاغ الإلزامي) وكنت بحاجة إلى مزيد من الدعم، فتأكد من مناقشة هذا مع المشرف عليك **قبل** إكمال الجلسة مع الناجي/الناجية. إذا لم يكن المشرف متاحاً، فاتصل مع زميل للحصول على الدعم.

٤-٦ تحديد الوقت والمكان لإجراء اجتماع المتابعة

إذا كان من الممكن في سياقك المتابعة مع الناجين/الناجيات، فيجب عليك مناقشة الخيارات لزيارات المتابعة وأن تكون محدداً جداً حول مكان ووقت إجرائها. استكشف مع الناجي/الناجية كيف ستكون المتابعة آمنة بالنسبة لهم/لهن. وتشمل الخيارات الممكنة ما يلي:

- تحديد مواعيد للناجي/الناجية للمجيء إلى مركزك.

- مقابلة الناجي/الناجية داخل مكتب منظمة أخرى إذا كان ذلك يحمي خصوصياتهم/خصوصياتهن بشكل أفضل (مثل العيادة الصحية).
- زيارة الشخص في المنزل إذا كان هذا لا يضر بالسرية والسلامة (انظر **الجزء الأول، الفصل ٣** للحصول على معلومات عن الزيارات المنزلية).
- مكالمة الناجي/الناجية عن طريق الهاتف إذا كان بإمكانه/بإمكانها الوصول إلى هاتف بسهولة ويمكنه/يمكنها استخدامه بشكلٍ آمن.

مناقشة خيارات المتابعة بعناية مع الناجي/الناجية، مع الأخذ في الاعتبار الخيارات التي ستكون أكثر أمناً وسهولة بالنسبة له/لها.

دليل السياق

تسهيل المتابعة

في بعض الأوضاع الإنسانية، قد تكون المتابعة مع أحد الناجين/الناجيات غير ممكنة بسبب انعدام الأمن أو الطبيعة المتغيرة للأشخاص. فإذا كنت تعرف بالفعل أن السياق سوف يجعل المتابعة غير ممكنة بدرجة كبيرة، فتأكد من أن الناجي/الناجية لديه/لديها المعلومات و/أو الخطة المناسبة للحصول على الدعم الذي يحتاجه/تحتاجه قبل إنهاء جلستك. وإذا كانت هناك مخاطر تتعلق بالسلامة، فتأكد من أنك قد نفذت تخطيط السلامة.

وإذا كنت في سياق تكون فيه المتابعة ممكنة، فمن المفيد أن تتناقش مع الشخص حول العقبات -العاطفية أو الجسدية- التي يمكن أن تمنعه من القدرة على تحديد موعد للمتابعة. ومن السهل أن يوافق الناجون/الناجيات على تحديد مواعيد للمتابعة عندما يكونون/يكن معك في الغرفة، ولكن بمجرد مغادرتهم/مغادرتهن، قد تنشأ العديد من الأمور التي من شأنها أن تمنعهم/تمنعهن من العودة. إن تبادل الأفكار مع الناجي/الناجية حول العقبات المحتملة -النقل ورعاية الأطفال والوقت والسلامة أو المشاعر مثل الخوف والوصمة والعار والقلق- وتحديد الحلول الممكنة لتلك العقبات، يعمل على تحفيز تفكير الناجي/الناجية ومهارات حل المشكلات لديه/لديها ويجعل عودته/عودتها أكثر احتمالاً.

الخطوة ٣ للقائمة المرجعية: تخطيط إجراءات الحالة

- ☐ **تلخيص فهمك للاحتياجات الرئيسية للناجين/للناجيات**
- ☐ **تقديم معلومات حول ما الخدمات وعمليات الدعم المتاحة وما يمكن توقعه منها**
- ☐ **التخطيط مع الشخص بشأن كيفية تلبية الاحتياجات، وتحديد الأهداف الشخصية واتخاذ القرارات بشأن ما سيحدث بعد ذلك**
- ☐ **وضع وتوثيق خطة إجراءات حالة**
- ☐ **مناقشة المخاوف مع المشرف الخاص بك**
- ☐ **مناقشة خيارات المتابعة**

الفصل ٥

الخطوة ٤: تنفيذ خطة إجراءات الحالة.

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **إجراء الإحالات**
- **مساعدة الناجين/الناجيات في الوصول إلى الخدمات**
- **تنسيق الحالة**
- **مناصرة الحالات**
- **توفير عمليات التدخل المباشر**

حيث يستلزم تنفيذ خطة إجراءات الحالة مساعدة الناجي/الناجية على تنفيذ الخطة والتأكد من حصوله/حصولها على الرعاية والدعم والمساعدة التي يحتاج/تحتاج إليها. ويمكن أن تشمل المهام التي تنطوي عليها هذه الخطوة ما يلي:

- تقديم الإحالات، على سبيل المثال، للحصول على الرعاية الصحية، وللشرطة، وللحصول على المشورة القانونية، وللخدمات والجهات المساعدة الأخرى
- الدعم، على سبيل المثال، مرافقة الشخص إلى الخدمات، والمواعيد، وما إلى ذلك.
- المناصرة - التحدث نيابة عن الناجين/الناجيات إذا كانوا بحاجة لذلك ويريدون هذه المساعدة للوصول إلى الرعاية عالية الجودة
- تنسيق الخدمات
- توفير خدمات مباشرة، مثل الدعم المعنوي والعملي، وتوفير التثقيف للأسر، وما إلى ذلك.

المواد التدريبية

← **الوحدة ٩: مهارات التواصل**

← **الوحدة ١٤: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي الخطوات ٤ و٥ و٦: التنفيذ والمتابعة وإغلاق ملف الحالة**

٥-١ إجراء الإحالات ودعم الناجين للوصول إلى الخدمات بأمان

استناداً إلى خطة الإجراءات التي تم وضعها، سوف يتعين عليك الاتصال بمقدمي الخدمة ذوي الصلة لإحالة حالة الناجي/الناجية. ويمكنك أيضاً مساعدة الناجي/الناجية في الحصول على تلك الخدمات من خلال:

- مرافقة الشخص إلى مقدمي الخدمات
- المناصرة نيابة عن الناجي/الناجية. وتشمل بعض الأمثلة الشائعة للمناصرة ما يلي:
  - عن التعاون مع أفراد الشرطة والأمن فيما يتعلق بالتدابير الوقائية
  - للحصول على الرعاية الطبية الرحيمة والجيدة وكذلك العلاج
  - لاتباع وجهات نظر وآراء الناجين/الناجيات وتأييد حقوقهم/حقوقهن
- الاجتماع مع مقدمي الخدمات (بموافقة الناجي/الناجية) لشرح ما حدث وتقديم معلومات عن الحادث (حسبما تم الاتفاق عليه مع الناجي/الناجية) حتى لا يضطر/تضطر الناجي/الناجية إلى تكرار قصته/قصتها.

٥-٢ قيادة تنسيق الحالات

يتمثل أحد الأدوار الرئيسية للعاملين الاجتماعيين في تنسيق الرعاية للناجي/للناجيات. وهذا يعني العمل كحلقة وصل بين الناجين/الناجيات ومقدمي الخدمات، والمناصرة لتوفير الرعاية عالية الجودة في الوقت المناسب للناجين/للناجيات، والعمل مع مقدمي الخدمات للحد من العقبات التي تحول دون الحصول على الخدمات. ويتطلب ذلك التواصل المنتظم والمتابعة مع الجهات الفاعلة الأخرى التي تعمل مع الناجين/الناجيات.

ويتمثل أحد جوانب تنسيق الحالات في **مؤتمرات الحالة.** مؤتمر الحالة هو اجتماع منظم مخطط له يُعقد بدعوة من العامل الاجتماعي لمناقشة حالة معينة مع مقدمي الخدمات الآخرين المشاركين في رعاية وعلاج الناجي/الناجية. وتسمح لك مؤتمرات الحالة بالقيام بما يلي: ١) استعراض الأنشطة، بما في ذلك التقدم المحرز والحواجز أمام تحقيق الأهداف؛ ٢) تعيين الأدوار والمسؤوليات؛ ٣) حل النزاعات ووضع الإستراتيجيات؛ ٤) ضبط خطط العمل الحالية. ويمكن لمؤتمرات الحالات أن تكون أماكن فعالة لمعالجة أي مشاكل مع عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب أو الحصول على توضيح بشأن من يقوم بكل دور لتجنب ازدواجية الجهود في الحالات المعقدة التي تشمل العديد من الجهات الفاعلة. **ويجب عليك دائماً الحصول على موافقة من الناجي/الناجية قبل عقد مؤتمر حالة.** ويتم عقد مؤتمرات الحالة على أساس مخصص، وهي تختلف عن تنسيق الخدمات الجارية ومنتديات التنسيق الأخرى.

٥-٣ تقديم الدعم المباشر

في بعض الحالات، قد تقدم منظمتك أيضاً دعماً مباشراً للناجين/للناجيات كجزء من أو بالإضافة إلى إدارة الحالة. وتتضمن بعض التدخلات التي يمكنك تنفيذها مباشرة:

تقديم الدعم المعنوي. يمكنك تقديم الدعم المعنوي من خلال الاستمرار في الاستماع، ومنح الشعور بالراحة وتصديق وطمأنة الناجي/الناجية. التأكيد على أن العنف الذي تعرض له الشخص لم يكن خطأه، وأن الشخص قوي ويمكنه أن يشفي، وأنه قد فعل الشيء الصحيح بالإفصاح، وأنك تؤيده وتصدقه.

من المفيد أن تعرف

إكمال إجراءات الإبلاغ الإلزامي

كما تمت مناقشته سابقاً، واستناداً إلى متطلبات الإبلاغ الإلزامي في السياق الذي تعمل فيه، قد تضطر إلى مشاركة معلومات عن الحادث الذي تعرض/تعرضت له الناجي/الناجية مع الآخرين. وكان لا بد من مناقشة ذلك بالفعل مع الناجي/الناجية أثناء الخطوة ١: التقديم والمشاركة، عندما حصلت على الموافقة على الخدمات. ومع ذلك، سوف تحتاج إلى القيام بالإبلاغ الإلزامي خلال هذه الخطوة من عملية إدارة الحالة. فتأكد من اتباع المبادئ التوجيهية التالية عند القيام بذلك:

- احرص دائماً على إخبار الناجي/الناجية بالتزامك بالإبلاغ (قبل أن يشارك الشخص قصته، إلى أقصى حد ممكن).
- إذا شارك الناجي/الناجية معلومات يجب عليك الإبلاغ عنها، فاشرح ما المعلومات التي تجب مشاركتها ومن ستشاركها معه وما المرجح أن يحدث بعد ذلك
- ناقش أي احتياجات حماية ترتبط بالإبلاغ الإلزامي
- ناقش الموقف مع مشرفك أولاً قبل الإبلاغ للسلطات المعنية

تسهيل إعادة تواصل الناجي/الناجية مع مصادر القوة والدعم. قد يشعر/تشعر الناجون/الناجيات بالخجل من العودة إلى منزلهم/منزلهن أو دائرة أصدقائهم/أصدقائهن أو مكان عبادتهم/عبادتهن أو "رؤيتهم/رؤيتهن" في المجتمع بشكل عام، أو قد يكون لديهم مشكلات شخصية أخرى. وتتمثل إحدى أفضل الطرق لشفاء الناجيم/الناجيات في استئناف الأنشطة اليومية، وقضاء الوقت في ممارسة الأنشطة التي تشعرهم/تشعرهن بالأمل والقوة والشجاعة، والتواصل مع الأشخاص في حياتهم/حياتهن الذين يقدمون لهم/لهن الدعم والتشجيع. ويمكن للعاملين الاجتماعيين العمل مع الناجين/الناجيات لوضع إستراتيجيات لمساعدتهم/لمساعدتهن على إعادة التواصل مع العلاقات الداعمة في حياتهم/حياتهن.

إحالة الناجي/الناجية إلى تدخلات محددة تقدمها منظمتك، مثل جلسات الدعم الجماعي أو البرامج المهنية أو ما إلى ذلك.

الخطوة ٤ للقائمة المرجعية: تنفيذ خطة إجراءات الحالة

- ☐ **إجراء الإحالات**
- ☐ **مناصرة ودعم الناجين/الناجيات في الوصول إلى الخدمات**
- ☐ **قيادة تنسيق الحالات**
- ☐ **توفير الخدمات المباشرة إذا كان ذلك مناسباً**

الفصل ٦

الخطوة ٥: المتابعة
والخطوة ٦: إغلاق ملف الحالة

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **متابعة الحالة ومراقبة التقدم المحرز**
- **تحديد وقت إغلاق ملف الحالة**
- **كيفية إغلاق حالة**

٦-١ الخطوة ٥: متابعة الحالة

تُعد متابعة الحالة جزءاً مهماً من مساعدة الناجين/الناجيات على تلبية احتياجاتهم. وأثناء متابعة الحالة سوف تقوم بما يلي:

- **رصد** الحالة.
- **التأكد من أن الناجي/الناجية في أمان** ويحصل/تحصل على المساعدة التي يحتاجها/تحتاجها ويحدد/تحدد العوائق أو المشكلات ويتغلب/تتغلب عليها.
- **تحديد المشكلات الجديدة** وحلولها.

المواد التدريبية

← **الوحدة ٩: مهارات التواصل**

← **الوحدة ١٤: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي الخطوات ٤ و٥ و٦: التنفيذ والمتابعة وإغلاق ملف الحالة**

٦-١-١. كيفية القيام بالمتابعة

الاجتماع مع الناجي/الناجية أو الاتصال به/بها حسب الاتفاق. فأثناء التخطيط لإجراءات الحالة، يجب أن تكون قد اتفقت بالفعل مع الناجي/الناجية على متى وكيف ستحدث متابعة الحالة. وينبغي أن تعقد اجتماعات المتابعة في مكان يكون/تكون فيه الناجي/الناجية مرتاحاً ويمكن فيه حماية السرية. وينبغي أن تحدد مع الناجي/الناجية وقتاً وتاريخاً ومكاناً محدداً يكون أفضل بالنسبة للناجي/الناجية.

إعادة تقييم السلامة. غالباً ما تزيد مخاطر إيذاء الناجي/الناجية فور الكشف عن الحادثة. لذا، يجب على العاملين الاجتماعيين أن يقيموا سلامة الناجي/الناجية أثناء كل زيارة مع الناجي/الناجية. أثناء زيارات المتابعة، يجب عليك طرح أسئلة محددة عن سلامة الناجي/الناجية في المنزل والمجتمع وما الذي تغير منذ آخر اجتماع. استناداً إلى نتيجة إعادة تقييم السلامة، يجب أن تتابع إحالات السلامة أو تضع خطة سلامة محدثة إذا لزم الأمر.

إعادة تقييم الحالة النفسية والاجتماعية والوظائف. إذا لم تتحسن صحة الناجي/الناجية بمرور الوقت، أو يبدو أنها آخذة في التدهور (على سبيل المثال، لا يراعى/تراعي نفسه/نفسها أو أطفاله/أطفالها، ويعزل/تعزل نفسه/نفسها بشكلٍ إضافي)، فيمكن التفكير في تقديم رعاية نفسية اجتماعية أو رعاية نفسية أكثر تخصصاً، إن وجدت. وتجب استشارة المشرفين في مثل هذه الحالات لتحديد مدى الحاجة إلى إجراء مثل هذه الإحالة.

مراجعة خطة إجراءات الحالة مع الناجي/الناجية. ناقش إذا ما كان/كانت الناجي/الناجية قد استفاد/استفادت من الخدمات التي أحيل/أحيلت إليها وإذا ما كان/كانت يواجه/تواجه أي تحديات. تحديد مدى ظهور أي احتياجات جديدة تجب تلبيتها.

تنقيح خطة إجراءات الحالة. توثيق نتائج الإحالات وأي احتياجات جديدة قد ظهرت في نموذج خطة إجراءات الحالة أو نموذج المتابعة. جدولة أية زيارة متابعة أخرى.

تنفيذ خطة إجراءات الحالة المنقحة. إذا كانت هناك حاجة إلى أي إحالات جديدة، فيجب اتباع إجراءات إضافية للموافقة المطلعة.

ففي حين أن عملية إدارة الحالة تنطوي على خطوات، إلا أنك تحتاج إلى إدراك أن حياة الناجين/الناجيات نادراً ما تكون خالية من العوائق، وغالباً ما تنطوي على مزيج معقد من الاحتياجات المستمرة. وقد تضطر إلى إجراء بعض الخطوات عدة مرات أثناء عملك مع الناجين/الناجيات. فعندما تكون الحالات معقدة جداً، وخصوصاً عندما تكون المخاطر عالية للغاية، فمن المرجح أن تظل الحالة مفتوحة لفترة طويلة. لا بأس.

فمن المهم أن تتذكر أنه قد يكون من الصعب جداً تلبية جميع احتياجات الناجين/الناجيات، وأنه في حين يمكنك الاستمرار في دعم الشخص مادام يرغب في الحصول على مساعدة، إلا أنه لا يتوقع منك أن تجد حلولاً لجميع مشاكل الشخص.

الأدوات

يمكن الاطلاع على عينة من ***نموذج المتابعة*** في الجزء السادس.

٦-٢ غلق الحالة

سوف يختلف طول فترة فتح الحالة اختلافاً كبيراً حسب احتياجات الناجي/الناجية والسياق الذي تعمل به. وبسبب هذه المتغيرات، من المهم وضع معايير لإغلاق ملف الحالة بحيث تعرف متى يحين وقت غلق ملف الحالة. يمكنك غلق ملف الحالة على النحو التالي:

- **عند تلبية احتياجات الناجي/الناجية و/أو تفعيل أنظمة الدعم (الموجودة مسبقاً أو الجديدة):**
  - ✓ المتابعة مع الناجي/الناجية ومناقشة حالته/حالتها.
  - ✓ مراجعة خطة الإجراءات النهائية وحالة كل هدف معاً.
  - ✓ شرح أن الوقت قد حان لإغلاق ملف الحالة، ولكن مع طمأنة الناجي/الناجية أنه يمكنهم/يمكنهن العودة دائماً إذا واجهوا/واجهن أي مشكلات أو تعرضوا/تعرضن لعنف قائم على النوع الاجتماعي مرة ثانية.
- **عندما يرغب/ترغب الناجي/الناجية في غلق الحالة.** قد يشعر الناجون/الناجيات في بعض الأحيان بأنهم/بأنهن لا يرغبون/يرغبن في مواصلة العمل معك حتى لو لم تتم تلبية جميع احتياجاتهم/احتياجاتهن. إن هدفنا هو احترام رغبات الناجي/الناجية وبالتالي يتم غلق ملف الحالة حسب طلبهم.
- عندما يترك/تترك الناجي/الناجية المنطقة أو ينتقل/تنتقل إلى مكان آخر.
- عندما يتعذر عليك الوصول إلى الشخص لمدة ٣٠ يوماً **على الأقل**.

بمجرد أن تقرر أنه ينبغي إغلاق الحالة، يجب عليك:

- **توثيق متى يتم إغلاق ملف الحالة والأسباب المحددة لذلك.**
  - ✓ إكمال نموذج غلق الحالة إذا كانت منظمتك تستخدم نموذجاً كهذا.
  - ✓ مراجعة الحالة مع مشرف والحصول على موافقة لغلق ملف الحالة.
  - ✓ مراجعة جميع النماذج في ملف الناجي/الناجية والتأكد من أن الملف مكتمل.
- **حفظ ملف الحالة التي تم إغلاقها في مكان آمن.** نقل الملف إلى خزانة "الحالات المغلقة" إذا كانت متاحة لدى البرنامج الخاص بك. عدم إدراج نموذج الموافقة في الملف المغلق.
- **إدارة استبيان تعليقات العملاء.** إذا قمت بإغلاق الحالة شخصياً وكانت منظمتك تستخدم استبيانات تعليقات العملاء، فيمكنك إعطاء الاستبيان للناجي/الناجية بعد إغلاق الحالة. **انظر الجزء الخامس، الفصل ١ للحصول على مزيد من المعلومات حول استخدام استبيانات تعليقات العملاء.**

الأدوات

يمكن الاطلاع على عينة من ***نموذج إغلاق ملف الحالة*** في الجزء السادس.

الخطوة ٥ للقائمة المرجعية: المتابعة والخطوة ٦: إغلاق ملف الحالة

الخطوة ٥

- ☐ **الاجتماع مع الناجي/الناجية أو الاتصال به/بها حسب الاتفاق**
- ☐ **إعادة تقييم السلامة**
- ☐ **مراجعة وتنقيح خطة إجراءات الحالة**
- ☐ **تنفيذ خطة الإجراءات المنقحة**

الخطوة ٦

- ☐ **حدد مدى/متى يجب إغلاق الحالة**
- ☐ **وثق إغلاق ملف الحالة**
- ☐ **إن أمكن، قم بإجراء استبيان لرأي العميل**
- ☐ **احفظ ملف الحالة التي تم إغلاقها بشكل آمن (انقل ملف الحالة التي تم إغلاقها إلى خزانة جديدة)**

الجزء الثالث

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع النساء والفتيات المراهقات

ميريديث هتشيسون / لجنة الإنقاذ الدولية

مقدمة

النساء والفتيات والعنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية

تقدر الإحصاءات العالمية أن امرأة من بين كل ثلاث نساء تتعرض للعنف البدني و/أو الجنسي من قبل الزوج، و/أو العنف الجنسي من جانب شخص غير الزوج، في مرحلة ما من حياتها.[٣٩] ومن بين النساء اللواتي تتراوح أعمارهن بين ١٥ و٤٤ عاماً، يتسبب العنف في مزيد من حالات الوفاة والعجز مقارنة بالسرطان والملاريا وحوادث المرور والحروب مجتمعة.[٤٠]

وتعتبر المراهقات من أكثر الفئات تهميشاً من بين فئات الأشخاص المستضعفة في جميع أنحاء العالم. وتؤدي المعتقدات بأن الفتيات أقل قيمة وأقل قدرة من الأولاد إلى حرمانهن من التعليم وتزويجهن في سن مبكرة. ما يقرب من نصف حالات الاعتداء الجنسي في جميع أنحاء العالم تكون لفتيات تتراوح أعمارهن بين ١٥ وأصغر.[٤١]

وكثيراً ما يؤدي التمييز على نطاق واسع وعدم المساواة بين الجنسين إلى تعرض النساء والفتيات لأشكال متعددة من العنف طيلة حياتهن، بما في ذلك العنف "الثانوي" نتيجة لحادث رئيسي (مثل الاعتداء من جانب أولئك الذين تقومن بإبلاغهم، وقتل الشرف بعد الاعتداء الجنسي، والزواج من المعتدي، وما إلى ذلك).[٤٢]

ومن الموثق جيداً أن خطر تعرض النساء والفتيات لمختلف أشكال العنف يزداد في الأوضاع الإنسانية بسبب تفاقم أوجه عدم المساواة المبنية بين الرجل والمرأة والعنف وعدم الاستقرار اللذين يحدثان نتيجة الصراعات أو الكوارث الطبيعية بشكلٍ عام. وتتمثل بعض المخاطر المحددة في:

- تتعرض النساء والفتيات لخطر الاعتداء الجنسي والاغتصاب أثناء حالات الطوارئ، لا سيما إذا كانت مصادر الغذاء أو الماء أو الوقود بعيدة عن المستوطنات أو تقع في مناطق غير آمنة.
- وتتعرض النساء والفتيات لخطر الاستغلال الجنسي - بما في ذلك تبادل الجنس مقابل السلع والخدمات الأساسية والاتجار والاسترقاق الجنسي.
- ويمكن أن تتعرض النساء والفتيات للعنف الجنسي النظامي من جانب الجنود أو أفراد الجماعات المسلحة.
- كذلك يمكن أن يتصاعد العنف من جانب الشريك وأفراد الأسرة من الذكور أثناء حالات الطوارئ. ويميل هذا إلى الازدياد مع تفاقم الأزمات وفقدان الرجال لوظائفهم ووضعهم - لا سيما في المجتمعات المحلية التي لها أدوار تقليدية للجنسين وحيثما يتم تطبيع العنف الأسري.
- وتكون الفتيات عرضة للزواج القسري والزواج المبكر في حالات الطوارئ.

وفي الفصول التالية، سيتم إبراز معلومات واعتبارات إضافية من أجل استجابات إدارة الحالات للأشكال الرئيسية للعنف التي تتعرض لها النساء والفتيات في الأوضاع الإنسانية: عنف الشريك والعنف الجنسي والزواج المبكر أو القسري.

٣٩ منظمة الصحة العالمية. (٢٠١٣). http://www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/9789241564625/en/

٤٠ هيئة الأمم المتحدة للمرأة. (٢٠١١). *حقائق وأرقام عن العنف ضد المرأة*. http://www.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures

٤١ لجنة اللاجئين النسائية. (٢٠١٤). صحيفة وقائع الفتيات المراهقات.

٤٢ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠١٥). *المبادئ التوجيهية لإدماج التدخلات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني*. جنيف، اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. http://gbvguidelines.org

الفصل ١

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي لعنف الشريك

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **ما هو عنف الشريك**
- **كيف يمكن أن يؤثر عنف الشريك على النساء والفتيات**
- **الطرق المحددة لدعم النساء والفتيات اللاتي يتعرضن لعنف الشريك**

وكما نوقش في مقدمة هذا المورد، فهناك اهتمام متزايد في الأوضاع الإنسانية بمخاطر العنف الذي تتعرض له النساء الحوامل والفتيات المراهقات. فعنف الشريك (IPV)، والذي يطلق عليه في كثير من الأحيان أيضاً العنف المنزلي، هو نمط من السلوك المسيء في علاقة حميمة يستخدمه شخص واحد (الذي عادةً ما يكون الرجل) للحصول على السلطة أو الاحتفاظ بها أو السيطرة على الشخص الآخر (الذي عادةً ما يكون امرأة). ويمكنه أن يكون في شكل أعمال أو تهديدات جسدية أو جنسية او عاطفية أو اقتصادية أو إنجابية أو روحية أو نفسية أو المطاردة/المراقبة. ويشمل هذا أي سلوكيات تخيف أو ترعب أو ترهب أو تتلاعب أو تؤذي أو تذل أو تلوم أو تضر أو تجرح. ولأن غالبية حالات عنف الشريك تنطوي على زوج أوشريك يسيء معاملة زوجته أو شريكته، فسيركز هذا الفصل على تقديم الدعم للنساء اللواتي يعانين من عنف الشريك، بما في ذلك الفتيات المراهقات المتزوجات.

المواد التدريبية

← **الوحدة ١٥: استجابات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي لعنف الشريك والعنف الجنسي للنساء والفتيات المراهقات**

١-١ ديناميكيات عنف الشريك

يعتبر العمل على حالات عنف الشريك أمراً معقداً بسبب تعرض الناجية للعنف بشكلٍ مستمر وكيفية تأثير ذلك على سلامتها وصحتها الجسدية والنفسية. ويمكن لفهم ديناميكيات عنف الشريك وعواقبه بالنسبة للنساء أن يساعدك على توفير الرعاية الرحيمة دون إصدار أحكام. ومن بعض الجوانب الرئيسية التي يكون من المهم لك أن تعرفها:

- عنف الشريك متأصل بعمق في الأعراف الاجتماعية وأدوار وتوقعات الجنسين. وفي كثير من المجتمعات المحلية، تُملي الأعراف الاجتماعية والثقافية والمعتقدات الدينية بامتلاك الرجال لزوجاتهم وأنه من المقبول السيطرة عليهن ومعاقبتهن وإذلالهن وضربهن.
- يدور عنف الشريك حول السلطة والتحكم. فالمعتدون يجدون طرقاً مختلفة - جسدية وعاطفية ونفسية وإنجابية وروحية واقتصادية - للهيمنة والسيطرة على زوجاتهم وشريكاتهم واستغلال القوة التي يتمتع بها الرجال في المجتمع والأسرة. ويقوم المعتدي بتهديدات ويستخدم الترهيب والإكراه والعنف الجسدي في كثير من الأحيان لغرس الخوف في زوجته/شريكته حتى يتمكن من الاستمرار في السيطرة عليها.
- ويتميز عنف الشريك بدورة مستمرة من العنف تجمع عادة بين عدة أنواع من الاعتداءات (مثل الجسدية والعاطفية) التي يستخدمها المعتدي لتحقيق السيطرة على شريكة حياته. ونادراً ما يكون هذا حدثاً لمرة واحدة، بل هو سلسلة متصلة من الحوادث المتصلة.
- وهناك العديد من العوامل التي تساهم أو تزيد احتمال قيام الرجال بالاعتداء. ويقوم المعتدون بإجراء خيارات محسوبة حول من يعرضنهم للعنف ومتى وأين يمكنهم أن يصبحوا عنيفين. ومن المهم أن تتذكر أن: ١) هؤلاء الرجال أنفسهم يعرفون كيفية السيطرة على عدائيتهم مع الآخرين؛ ٢) هناك العديد من الرجال الذين يشربون الكحوليات ويكونون تحت ضغط **ولا** يعتدون على شريكاتهم. يمكن للمعتدين السيطرة على سلوكهم؛ ولكنهم يختارون أن يكونوا عنيفين.
- سوف يستغل المعتدون ميل الناجيات لإلقاء اللوم على أنفسهن بإخبارهن أنه خطؤهن. وهذا هو التكتيك الذي يتبعه المعتدون لزيادة السيطرة على الناجيات ومنعهن من الحصول على المساعدة.

١-٢ الدعم وتقييم السلامة

تظل الناجيات في حالات عنف الشريك في خطر مستمر للتعرض للأذى. وفي معظم السياقات الإنسانية، سيكون هناك عدد قليل من الخيارات الآمنة والمستدامة التي تتيح للمرأة ترك زوج أو شريك معتدي. فالأعراف الثقافية والاجتماعية التقليدية ونقص الموارد تجعل من غير المحتمل أن يكون هناك مأوى آمن أو خيار دائم آخر للنساء لكي يغيرن مكانهن بأمان. وعلاوة على ذلك، فإن العديد من النساء قد لا يفكرن حتى في المغادرة لأنهن تم التأثير عليهن اجتماعياً للاعتقاد بأن الاعتداء أمر طبيعي وجزء من الحياة كمرأة.

حتى إذا كن يرغبن في المغادرة، فهناك العديد من الحواجز أمام القيام بذلك. من المحتمل أن يكون الهروب من المعتدي خطراً للغاية على الناجية والآخرين في حياتها. وغالباً ما يطارد المعتدون الناجيات ويتبعونهن ويهددون أي شخص قد يدعمهن.[٤٣]

على هذا النحو، ينبغي ألا تفترض أو توصل فكرة أن المغادرة ستكون أفضل للناجية؛ لا تنصحها بالمغادرة. وباعتبارك عاملاً اجتماعياً، فإن دورك الأساسي في العمل مع الناجيات من عنف الشريك من أجل السلامة يتمثل في التركيز على الطرق التي يمكنهن بها التقليل من خطر العنف الجسدي ومساعدتهن على التفكير في ما يمكنهن القيام به إذا اضطررن إلى المغادرة بشكل مؤقت أو دائم.

وفي نفس الوقت، تتحمل المنظمات والمجتمعات المحلية أيضاً مسؤولية تحديد خيارات السلامة للنساء وأطفالهن المعرضين لخطر الأذى. وهذا جزء من العمل الذي يمكن أن تقوم به منظمتكم من خلال جوانب أخرى من برنامجها - مثل المناصرة من خلال مجموعات التنسيق وبناء القدرات مع المؤسسات المجتمعية والحكومية التي يمكن أن تلعب دوراً في سلامة وحماية النساء والأطفال، وتدخلات التغيير الاجتماعي على المدى الطويل.

٤٣ Campbell, J. et. Al (2007). *قتل الشريك: مراجعة وآثار البحوث والسياسات*. الصدمة،العنف والإساءة يوليو؛ ٨(٣):٢٤٦-٦٩.

١-٢-١ تحديد الظروف التي تكون فيها الناجية في خطر كبير

كل معتدي له أنماط مختلفة للاعتداء. وينبغي أن يكون جزء من تقييم السلامة الخاص بك هو تحديد وفهم تلك الأنماط. القيام بذلك يمكن أن يساعد الناجية على التخطيط أو التجنب أو الاستجابة بشكل أفضل. بعض النساء سوف يعرفن بالفعل ما هي الأنماط، والبعض الآخر بحاجة لمساعدتك للتفكير في الموقف وكشف النقاب عنها.

يمكنك استخدام أسئلة مفتوحة (مثل الأسئلة أدناه) لتشجيع الناجية على التفكير بدقة في حالات العنف السابقة.

- هل يمكنك إخباري عن بعض الأوقات التي شعرت فيها بعدم الأمان أكثر حول زوجك/شريكك؟
- ما الذي لاحظتيه عن زوجك/شريكك خلال تلك الأوقات التي تشعرين فيها بعدم الأمان؟ (ماذا يفعل؟ كيف يكون مزاجه؟)
- ما الذي يحدث من حولك خلال تلك الأوقات عندما تشعرين بعدم الأمان؟ (هل أنت في مكان معين؟ هل هو وقت معين من اليوم؟ هل أنت وحدك معه؟ إن لم تكوني كذلك، فمن معك؟)
- هل لاحظت أي شيء على وجه الخصوص يحدث قبل العنف؟

١-٢-٢ تقييم مخاطر تصاعد العنف

فهم شخصية المعتدي وسلوكه العنيف في الماضي يمكن أن يساعدك والناجية على تقييم خطر الخطر الحالي الذي يحيط بها. وهذا أمر مهم بشكل خاص بسبب زيادة مخاطر الناجية بمجرد محاولتها الحصول على المساعدة. ويمكن أن تكون أداة تقييم المخاطر أدناه مفيدة لتقييم مستوى الخطر الحالي. وهي قائمة أسئلة عن تعرض الناجية للعنف الجسدي ومخاطر العنف. وأي بند تجيب عليه الناجية بالإجابة بـ "نعم" يمكن أن يعرض الناجية لخطر متزايد من العنف الجسدي الشديد. مع كل إجابة "نعم" إضافية، يزداد مستوى الخطر المحتمل. تجب عليك مراعاة هذه العوامل عند القيام بتخطيط السلامة لأن ذلك يعني أن أي إجراء تقوم به الناجية (بما في ذلك حضورها لرؤيتك) أمر محفوف بالمخاطر. وينبغي أن تستخدم هذه الأداة فقط إذا كنت قد تلقيت تدريباً جيداً حول كيفية استخدامها.

نموذج نص

لتقديم تقييم المخاطر، يمكنك أن تقول:

أود أن أسألك بعض الأسئلة حول العنف الذي كنت تتعرضين له وبشأن سلوك زوجك. بعض هذه الأسئلة قد يكون من الصعب بالنسبة لك الإجابة عنها - فقط ابذلي قصارى جهدك وأخبريني عندما تحتاجين إلى أخذ قسط من الراحة أو إذا كنت لا تريدين الإجابة على شيء ما. من فضلك أجيبيني بـ "نعم" أو "لا" أو "لا أعرف" عندما أسأل السؤال.

تقييم مخاطر عنف الشريك

السؤال	المخاطر
هل تعرضت لإصابات خطيرة على يد المعتدي في الأسبوع الماضي؟	إذا كان المعتدي قد تسبب في حدوث إصابات مهددة للحياة، فمن المرجح أن يرتكب جريمة قتل (أي يضرب الناجية حتى تفقد الوعي أو يضرب منطقة البطن أثناء الحمل أو يسبب جروحاً عميقة أو إصابة تتطلب الدخول إلى المستشفى وما إلى ذلك)
كم مرة يحدث فيها *العنف؟*	إذا كان العنف متكرراً (أكثر من مرة في الأسبوع) و/أو بدأ يتصاعد وأصبح أكثر حدة، فقد تكون الناجية في خطر أكبر.
هل هدد المعتدي بقتل الناجية أو قتل نفسه؟	يجب التعامل مع المعتدين الذين يهددون بالانتحار أو القتل على أنهم خطيرون جداً. إذا كان المعتدي قد ارتكب جريمة القتل من قبل، سوءا في اشتباك أو غير ذلك، فقد يكون أكثر خطراً أيضاً.
هل لديه تفكير وسواسي أو غيور أو منعزل؟ (على سبيل المثال هل يقول إنه لا يستطيع العيش من دونها، أو غيور جداً ويتهمها بمقابلة رجال آخرين، أو يراقبها عن كثب ويلاحقها عندما تحاول القيام بأنشطة خاصة بها)	من المرجح أن تكون الناجية أكثر عزلة أو لديها خوف من التواصل مع أي شخص للحصول على المساعدة وتكون في خطر كبير إذا فعلت ذلك.
هل يمتلك المعتدي أشياءً يمكن استخدامها كأسلحة (سكين، حبل) أو لديه إمكانية الوصول إليها؟	إن المعتدي الذي يمتلك أسلحة أو لديه إمكانية الوصول إليها واستخدمها بالفعل أو هدد باستخدامها في اعتداءات سابقة يرجح أن يستخدمها مرة أخرى.
هل يتعاطى المعتدي المخدرات أو يشرب الكثير من الكحوليات في كثير من الأحيان؟	من المرجح أن يضعف ذلك تمييزه.
هل يبدو المعتدي حزيناً أو مكتئباً جداً؟	هذا قد يعني أنه يشعر باليأس ويمكن أن يزيد من المخاطر أو التهديدات على حياته أو حياة الناجية.

١-٢-٣ التخطيط للسلامة

بمجرد أن تحدد الناجية الحالات محتملة الخطورة، تحتاج إلى تطوير فكرة عن كيفية الرد في تلك الحالات. يتيح تخطيط السلامة للناجية المضي قدماً في مسار عمل محدد سلفاً عندما تتعرض لموقف مهدد للحياة. يمكن أن يساعدها تخطيط السلامة على تقليل الضرر الذي يلحقه الجاني من خلال تحديد الموارد ووسائل تجنب الضرر والأماكن التي يمكن أن تذهب إليها بشكل مؤقت من أجل السلامة.

وعادةً ما تكون لدى الناجيات بعض إستراتيجيات السلامة المعمول بها بالفعل. والحل هو معرفة ما الذي يفيد بالفعل مع الناجيات والبناء عليه. يمكنك استخدام الأسئلة التالية لتطوير خطة السلامة معاً:

حدد إجاباتها الحالية:

- **ما الذي تقومين به عند شعورك بالخطر؟** ناقش معها إذا كان هذا ينجح وكيفية عمله.

تحديد مواردها الحالية (الأشخاص، الأموال، المواد):

- **أين يمكنك الذهاب؟** ساعد الناجية على التفكير في مكان آمن واحد على الأقل يمكنها الذهاب إليه بسرعة في حالات الطوارئ. وينبغي لها ترتيب الأمور لهذا المكان في وقت مبكر.
- **بمن تثقين؟** فكري في أي شخص (من الجيران أو الأصدقاء أو أفراد الأسرة أو منظمة) يمكن للناجية الوثوق بها. على سبيل المثال، ناقش وجود علاقة بالجيران الذين يقدمون يد العون. وعند رؤية هذه الإشارة من النالناجية، سيخطط الجيران للزيارة في مجموعة.
- **ما الموارد المالية التي لديك؟** هل يمكنها توفير المال وإخفائه في مكان ما لن يبحث فيه المعتدي أبداً أو تبقيه في مكان آمن محدد.
- **ما الموارد المادية التي لديك؟** هل يمكن نقل أي من هذه بعيداً عن متناول المعتدي؟ وهل يمكن استخدام أي منها لدعم الناجية إذا كانت بحاجة إلى وسيلة للدخل؟

استكشاف إستراتيجيات السلامة المحتملة:

- **من الذي لديه علم بالفعل عن اعتداء شريكك؟** ينبغي ألا تكون الناجية محرجة لذكر مساعدة هؤلاء الأشخاص.
- **هل هناك أي شخص يستطيع التحدث إلى المعتدي في وقت لا يكون عنيفاً فيه لمحاولة إثنانه عن عنفه؟** قد يكون هناك شخص يحترمه المعتدي والذي يمكنه العمل معه لوقف استخدامه العنف. حتى وإن كان هذا مؤقتاً، فإنه قد يعطي الناجية بعض الراحة.
- **ما السلطات المحلية أو الشرطة التي يمكنكِ إشراكها، وتحت أي ظروف ستشركينها؟** ناقش مع الناجية المرحلة التي ستبلغ عندها عن المعتدي وتشرك السلطات.
- **كيف يمكنك إشراك أطفالك؟** إذا كانت الناجية لديها أطفال، فماذا يفعل الأطفال عندما يكونون هم والناجية في خطر؟ كيف يمكن للناجية إشراك أطفالها في إستراتيجيات السلامة؟

ناقش ما الذي سيحدث إذا احتاجت/قررت المغادرة:

- **إذا تعين عليكِ المغادرة، فماذا ستحضرين؟** فكّري في الوثائق المهمة مثل تحقيق الشخصية لها ولأطفالها، والملابس، والغذاء، والمال وكيف سيتم حملها.
- **إذا تعين عليكِ المغادرة، فماذا سيحدث لأطفالك؟** إذا كان لدى الناجية أطفال، فماذا سيكون دورهم في الهرب؟ تهرب الناجيات مع أطفالهن في جميع الحالات تقريباً، لذلك من المهم بالنسبة للناجية أن تفكر في سلامتهم ومقدار ما يمكنها تحملها. إذا كانوا سيذهبون معها، فما هي الترتيبات لرعايتهم؟

- **من أيضاً قد يكون في خطر إذا كان يتعين عليك المغادرة؟** فكّر في إذا ما كان المعتدي سيفرغ إحباطه على أي شخص آخر إذا غادرت الناجية.

عندما تبدأ الناجية في تحديد الاستجابات والموارد المحتملة، ساعدها على التخطيط الدقيق لما ستفعله في الحالات الخطرة. بعد أن حددت جميع الموارد الموجودة لديها، يمكنك البدء في مناقشة كيف يمكن تطبيقها بشكل مناسب على هذه الحالات. وعادةً ما تكون لدى الناجية خطة أكثر اعتدالاً لحالات أقل تهديداً، وأخرى أكثر خطورة للحالات المهددة للحياة. من المهم أن نتذكر أن أخطر وقت لأي ناجية من عنف الشريك هو عندما تحاول المغادرة، لذلك وجود خطة جاهزة بالفعل للوقت الذي ترغب فيه في المغادرة، فمكان ذهابها والأشخاص التي ستتعامل معهم أمر بالغ الأهمية للتقليل إلى أدنى حد من مخاطر السلامة.

باختصار، لتقييم والتخطيط السلامة مع الناجية من عنف الشريك، يجب عليك:

- إدراك نظرة الناجية للسلامة في منزلها.
- معرفة الظروف الدقيقة التي تكون فيها الناجية (وأطفالها، إذا كان ذلك مناسباً) أكثر عرضة للخطر.
- تحديد ما إذا كانت الناجية معرضة لخطر الإصابة بضرر جسدي مهدد للحياة.
- معرفة ما الإستراتيجيات والموارد الموجودة لدى الناجية ووضع خطة للسلامة تتضمن تلك الموارد.
- إذا كان ذلك مناسباً، فساعدها على تحديد إستراتيجيات لإدراج أطفالها في تخطيط السلامة.

١-٣ تقديم المعلومات والدعم

تتمثل إحدى أهم الطرق التي يمكن أن تساعد الناجية من عنف الشريك في توفير معلومات دقيقة عن أسباب وديناميكيات عنف الشريك وردود الفعل الطبيعية والمشاعر التي قد تكون لدى امرأة في علاقة مسيئة. ويُعد توفير مثل هذه المعلومات مفيداً نظراً لأنه قد يقلل من لوم الذات والعار حول العنف الذي كانت تتعرض له أو تتعرض له الآن بالإضافة إلى التحقق من ردود فعلها تجاهه وتطبيعها. تأكد من تكييف هذه الرسائل على النحو المناسب لسياقك وحالة الناجية.

١-٣-١ الرسائل الرئيسية حول عنف الشريك

- *عنف الشريك هو نمط من السلوك في علاقة حميمة (على سبيل المثال، في علاقة زواج أو علاقة مواعدة) يستخدمها شخص واحد في العلاقة لكسب أو الحفاظ على السلطة والسيطرة على الشخص الآخر في العلاقة.*
- *هذا النوع من العنف أو الإساءة يمكن أن يكون جسدياً أو جنسياً أو عاطفياً أو روحياً أو إنجابياً أو اقتصادياً أو نفسياً. ويشمل أي سلوكيات تخيفك أو ترعبك أو ترهبك أو تتلاعب بك أو تؤذيك أو تذلك أو تلومك أو تضرك أو تجرحك.*
- *إن عنف الشريك يدور حول السلطة والسيطرة. فالمعتدون (الذين عادة ما يكونون رجالاً) يجدون طرقاً مختلفة - جسدية وعاطفية ونفسية وجنسية وإنجابية واقتصادية - للهيمنة والسيطرة على زوجاتهم/شريكاتهم واستغلال القوة التي يتمتع بها الرجال في المجتمع وفي الأسرة. ويقوم المعتدي بتهديدات ويستخدم الترهيب والإكراه والعنف الجسدي في كثير من الأحيان لغرس الخوف في زوجته/شريكته حتى يتمكن من الاستمرار في السيطرة عليها.*
- *وفي حين قد يبدو أن شرب المعتدي للكحول أو الضغط الذي يشعر به هو ما يسبب الإساءة، ولكن الأمر ليس كذلك. فقد يساهم شرب الكحول أو يعمل على تصاعد حدة نوبة العنف، ولكن من المهم أن نتذكر أن هذا هو أيضاً جزء من أساليب المعتدي لترويعك. هناك العديد من الرجال الذين يشربون الكحول والذين يكونون تحت ضغط ولا يسيئون إلى زوجاتهم.*

- *وتعاني جميع أنواع النساء من سوء المعاملة من أزواجهن/شركائهن. لا يهم إذا كنت غنيةً أو فقيرةً، متعلمةً أو غير متعلمة، كبيرةً أو شابةً صغيرة، أو من أي عرق أو دين أنت.*
- *فالنساء اللواتي مررن بما تمرين به غالباً ما يلومن أنفسهن بسبب الاعتداء والعنف الذي يحدث لهن. ومن الشائع أن تعتقدين أنه إذا قمتِ بتغيير سلوكك أو مظهرك فإن الإساءة ستتوقف. وقد تضعين اللوم والمسؤولية على نفسك. ولكن من المهم أن نعرف أن سوء المعاملة لا يحدث بسبب أي شيء قمتِ به أو أي شيء تحتاجين إلى تغييره. وهو ليس خطأك أبداً.*
- *من المهم حقاً أن نتذكر هذا لأن المعتدي سوف يقول لكِ أشياء تجعلك تعتقدين أنه خطؤك، ولكنه يفعل ذلك ليسيطر عليكِ بشكلٍ أكبر ومنعك من الحصول على المساعدة. قد تجدين أنك تحاولين تغيير ما تفعلينه لتجنب حدوث نوبة من العنف. والحقيقة هي أنه لا يوجد شيء يمكنك القيام به لتغيير سلوكه وأفعاله تجاهك. المعتدي هو الوحيد الذي يمكنه التحكم في سلوكه.*

١-٣-٢ الرسائل الرئيسية حول ردود الفعل الشائعة التي قد تكون لدى الناجيات

- *تكون لدى النساء العديد من المشاعر المختلفة عندما تكون في علاقة تتعرض فيها للإيذاء. المشاعر المختلفة مربكة ويصعب فهمها. يمكن أن تشعري في كثير من الأحيان بمشاعر متناقضة في نفس الوقت. لا بأس أن تكون لديك الكثير من المشاعر المتناقضة حول ما حدث وعن الشخص الذي كان يسيء إليك أو يعتدي عليك، وخاصة إذا كان هو زوجك، أو شخصاً تعرفينه جيداً وتثقين به.*
- *ومن الشائع أن تشعرين بالعار، والذنب والعجز. وقد تشعرين أنه لا يمكنكِ الوثوق بأي شخص بعد الآن، وقد تتغير رؤيتك للعالم وشعورك بالأمان فيه. هذه المشاعر يمكن أن تكون صعبة حقاً. ومن المنطقي أن تشعرين بها مع كل ما مررت به.*
- *قد تشعرين بالخوف على حياتك وأطفالك. وقد تشعرين بالكثير من الضغط من العيش في هذا الخوف طوال الوقت، وهذا قد يكون ضاراً لجسمك وعقلك.*
- *لأنك قد تكونين في حالة مستمرة من الكفاح أو الفرار أو التجمد، فإنه قد يصبح من الصعب عليكِ اتخاذ القرارات والإيمان في قدرتك على إيجاد الأمان. قد تشعرين أنكِ غير قادرة على التحرك. هذا طبيعي.*
- *العيش مع سوء المعاملة طوال الوقت قد يجعلك تشعرين بالسوء حيال نفسك. قد تشعرين بالحزن وأنكِ لا تثقين بنفسك بعد الآن. قد تشعرين أنك معزولة وأنه لم يعد لديك أشخاص آخرين في حياتك يقدمون الحب والدعم لك. يكون من العادي أن تشعري بهذه المشاعر لأن كلمات المعتدي وأفعاله يُقصد بها أن تجعلك تشعرين بهذه الطريقة.*
- *كل المشاعر التي تراودك - سواء الغضب أو الذنب أو الخوف أو الحب أو الأمل أو اليأس أو الحزن أو العار أو الارتباك - شائعة ولا بأس أن تشعري بها.*
- *وأحياناً تؤثر هذه المشاعر على سلوكك. قد تشعرين بالخوف طوال الوقت وتشعرين وكأنه لا يمكنك الوثوق بأي شخص. قد تشعرين بالحزن طوال الوقت وأنك تريدين البكاء. قد لا تشعرين بأي شيء أو تشعرين "بالخدر". وقد لا ترغبين في التحدث إلى أي شخص. كل هذا على ما يرام.*
- *الحديث عن المشاعر التي تواجهينها وكيفية تأثيرها عليكِ مع شخص يكون مستمعاً جيداً ويمكن أن يريحك قد يكون مفيداً.*

١-٤ كيفية التعامل مع الوساطة في حالات عنف الشريك[٤٤]

الوساطة هي عملية تستخدم بشكلٍ كبير في القانون العرفي لحل النزاعات بين أفراد المجتمع والأسر وأفراد الأسرة. وفي بعض الثقافات والسياقات، يتم "تسوية" حالات عنف الشريك بصورة منتظمة من قبل الزعماء التقليديين أو الدينيين، نظراً إلى أنها تعتبر مسألة عائلية خاصة. وبوجه عام، **لا يوصى** بالوساطة كاستجابة لحالات عنف الشريك بسبب مخاطر السلامة التي تشكّلها على الناجيات. وقد ترغب الناجيات اللاتي تلتمسن المساعدة من المنظمات التي تستجيب للعنف المبني على النوع الاجتماعي

٤٤ لجنة الإنقاذ الدولية (٢٠١٥). *المبادئ التوجيهية لإدارة حالات حماية وتمكين المرأة.*

في أن يتم التعامل مع حالاتهن من خلال الوساطة لأنهن يرغبن في توقف العنف وربما ينظرن إلى الوساطة كوسيلة لتسهيل ذلك. وفي بعض الحالات، قد يطلبن منك، بصفتك العامل الاجتماعي المسؤول عنهن، تنفيذ الوساطة. لذا، فمن المهم أن تكون لدى المنظمات مبادئ توجيهية واضحة بشأن كيفية الاستجابة لهذه الطلبات بطريقة تركز على الناجيات.

١-٤-١ المخاطر المرتبطة بالوساطة

تعتبر الوساطة استجابة غير موصى بها لحالات عنف الشريك لأنها من غير المرجح أن تؤدي إلى توقف حدوث العنف على المدى الطويل، فضلاً عن أنها يمكن أن تؤدي إلى تصعيد العنف، مما يسبب ضرراً أكبر للناجيات. وفيما يلي بعض المخاطر التي يكون من المهم أن تفهمها:

- عملية الوساطة نفسها تحافظ وتساهم في استمرار سلطة المعتدي وسيطرته على الناجية. تفترض عملية الوساطة أن كلا الطرفين يستطيعان التحدث بحرية وبثقة وأمان. ومع ذلك، وبالنظر إلى التكتيكات التي يستخدمها المعتدي للحفاظ على السلطة والسيطرة على الناجية، وبسبب الأعراف الاجتماعية التي قد لا تمكن المرأة من التحدث بحرية أو اعتبار آرائها متساوية في الوزن أو القيمة، فمن غير المحتمل أن تشعر الناجية بأنه يمكنها التحدث بحرية ودون خوف من العواقب. ومن المرجح أيضاً أن مجرد القيام بإحالة للوساطة يمكن أن يسبب ضرراً للناجية. حيث قد يغضب المعتدي على أنها قد أخبرت الآخرين عن العنف.
- ونادراً ما تؤدي الوساطة إلى وضع حد لعنف المعتدي، بل ويمكنها في الواقع أن تؤدي إلى زيادة العنف.[٤٥] فلن ينتهي العنف إلا إذا اختار المعتدي التوقف عن كونه عنيفاً. حيث لا تستطيع الناجية التحكم في سلوك المعتدي أو تصرفاته أو اختياره للعنف. وليس هناك ما يمكن للناجية أن تفعله من أجل وقف العنف - فلا يمكن سوى للمعتدي القيام بذلك.
- وغالباً ما يحمل أولئك الذين يكون من المحتمل أن يتوسطوا في إطار آليات العدالة التقليدية أحكاماً ضد الناجيات ولصالح المعتدين بسبب الأعراف الاجتماعية والثقافية؛ وقد يجعل هذا من غير المرجح أن يتم احترام حقوق الناجيات.
- هناك خطر كبير للوم الناجين/الناجيات أثناء عملية الوساطة. سيكون لدى المعتدي، الذي اعتاد إلقاء اللوم على الناجية، منبر للتعبير عن موقفه، ونظراً للأعراف الاجتماعية والثقافية المبنية، وحقيقة أن الناجية قد تشعر بالتهديد أو الخوف من الرد، فقد يبدو المعتدي مقنعاً للوسيط. وقد يُطلب من الناجية تغيير سلوكها كشرط للحد من العنف.

١-٤-٢ ما هو دور العامل الاجتماعي؟

على الرغم من المخاطر الكثيرة المرتبطة بالوساطة في حالات عنف الشريك، إلا أنها في كثير من الأوضاع تكون هي الإمكانية الوحيدة أمام الناجية، وقد تطلب منك الدعم في تيسير أو تنفيذ الوساطة. وفي حين يمكننا أن نشرح المخاطر المرتبطة بالوساطة، إلا أنه في نهاية الأمر إذا كانت الناجية لا تزال تريد الاستمرار، فإن هدفك هو دعمها في الحد من خطر التعرض لمزيد من الاعتداء أو الأذى. وقد يكون هذا وضعاً يصعب التعامل معه، ويكون فهم دورك في هذه الظروف أمراً مهماً للغاية.

- **عدم التوسط في أية حالة.** حتى وإن طلبت منك إحدى الناجيات القيام بذلك، يجب عليك عدم التوسط أبداً. فدورك هو دائماً أن تكون مناصراً للناجية - ومحاولتك للعب دور "محايد" والتفاوض مع المعتدي يضر علاقتك مع الناجية. بل ويشكّل أيضاً خطراً للسلامة بالنسبة لك ولمنظمتك.
- **فهم كيفية عمل هذه العملية في سياقك.** جمع معلومات حول من يشارك في الوساطة وما المرجح أن تكون عليه العملية. إدراك القوانين والإجراءات المحلية المتعلقة بالوساطة. فالسلطات المحلية لا تكون دائماً على علم باللوائح الجديدة التي قد تمنع الوساطة أو تقيد دور الوسيط إلى قاض مدرب أو مسؤول آخر في حالات عنف الشريك. حاول أيضاً أن تفهم ما هي النتائج المحتملة - على سبيل المثال، تعويض مدفوع أو اتفاق مكتوب لوقف العنف. وسيساعدك الحصول على هذه المعلومات على تحديد إذا ما كان/كيف يمكنك التأثير على الوضع وسوف تساعدك على إعداد الناجية لما يمكنها توقعه.

---

٤٥ دونيغان، أ (2003). Restoring Power to the Powerless: The Need to Reform California's Mandatory Mediation for Victims of Domestic Violence, 37 U.S.F. إعادة السلطة إلى الضعفاء: الحاجة إلى إصلاح الوساطة الإلزامية لولاية كاليفورنيا لضحايا العنف المنزلي، 37 (U.S.F) L. REV. 1031, 1052).

تقديم المعلومات إلى الناجية. مناقشة كيفية عمل الوساطة مع الناجية، والمخاطر المرتبطة بالوساطة، وحقوقها، والخيارات الأخرى المتاحة لها.

التأثير على الجهات الفاعلة الرئيسية. فبصفتك عامل اجتماعي مختصبالعنف المبني على النوع الاجتماعي، فقد تتمكن من التأثير على الوسطاء أو آليات الوساطة التي تعمل في منطقتك وتبني عمليات أفضل للناجيات. قم دائماً بتقييم مخاطر السلامة لك وللناجية فيما يتعلق بالقيام بأي مما يلي:

- العمل مع الوسطاء قبل الجلسة لضمان مراعاة احتياجات ورغبات الناجيات، بما في ذلك اجتماعات ما قبل الوساطة بين الناجية والوسيط.
- العمل مع الوسطاء لضمان فهمهم لتعقيدات حالات عنف الشريك، والمخاطر المرتبطة بعملية الوساطة. جعلهم يدركون عدم توازن السلطة بين المعتدي والناجية وتشجيعهم على إدارة سلوك المعتدي. وسيكون من المهم بالنسبة لهم أن يفهموا كيف يمكن أن تؤثر تجارب العنف على الاتفاق الذي قد تفكر الناجية في إجرائه مع المعتدي. وحتى لو بدا أن الناجية توافق أمام المعتدي، فإن هذا لا يعني بالضرورة أن عملية الوساطة كانت خالية من الخوف أو التخويف.
- العمل مع قادة المجتمع المحلي، إذا كان ذلك مناسباً، حتى يفهمون أيضاً تعقيدات عنف الشريك والدور الذي يمكن أن يلعبوه في حماية الناجيات في عملية الوساطة.

ادعم الناجين. يتوقع منك دعم الناجية قبل وأثناء وبعد عملية الوساطة.

- فضلاً عن التأكد من أنها تعرف كيفية عمل عملية الوساطة وما هي المعلومات التي ستحتاج إلى مشاركتها.
- وقم بمناقشة الخيارات المتاحة في الوساطة التي يمكن أن تجعل العملية أكثر إنصافاً، على سبيل المثال:
  - الحد من مشاركة المجتمع، وعقد جلسة خاصة، و/أو اختيار عدد قليل من الأشخاص الداعمين للانضمام إليها.
  - السماح بخيار الأماكن العامة إذا رغبت الناجية في ذلك. ويمكن لإطلاع الآخرين على العنف وحل الوساطة أن يساعدها على الشعور بالأمان. ومع ذلك، فقد يؤدي ذلك أيضاً إلى جعل المعتدي أكثر غضباً (إذا شعر أنه يوصم بالخزي في الأماكن العامة)، لذلك يجب التفكير في ذلك بعناية.
  - السماح للناجية بإعداد بيان مكتوب لمشاركته كبيانها الافتتاحي. وبهذه الطريقة تستطيع الناجية أن تتحدث بشكل أكثر وضوحاً في جلسة الوساطة وألا تشعر بالتهديد بدرجة كبيرة.
- وإذا كان بإمكانك حضور جلسة الوساطة، فتحقق مع الناجية خلال ذلك لسؤالها عن كيفية شعورها، وإذا ما كانت تحتاج إلى استراحة، أو إذا ما كانت ترغب في إيقاف عملية الوساطة، وما إلى ذلك. أما إذا لم يكن بإمكانك الحضور، فساعدها على تحديد شخص داعم يمكنه أن يكون بجانبها خلال هذه العملية.
- مساعدة الناجية في ترتيبات السلامة. على سبيل المثال، اطلب من قادة المجتمع المؤثرين (بناء على طلب الناجية) حضور عملية الوساطة إذا كانت تعتقد أن ذلك سيجعلها أكثر أمناً. وناقش إذا ما كانت تريد الوصول إلى الوساطة أو مغادرتها دون المعتدي.
- وخطط معها ما ستفعله إذا كانت غير راضية عن الاتفاق أو تشعر بالقلق من أن الاتفاق لن يؤدي إلا إلى مزيد من الضرر لها.

١-٥ تحديد المخاطر التي يتعرض لها الأطفال في حالات عنف الشريك والاستجابة لها

قد يتعرض الأطفال الذين يعيشون في الأسر التي يوجد فيها حالات عنف الشريك أيضاً للعنف أو قد يكونون في خطر التعرض للعنف من جانب المعتدي. وبالإضافة إلى مخاطر السلامة المباشرة، فيمكنهم أيضاً أن يتأثروا عاطفياً ونفسياً وتنموياً. ويمكن للمعتدين أيضاً التلاعب بالأطفال واستخدامهم كجزء من تكتيكاتهم المتعلقة بالاعتداء والسيطرة على الناجية.

لذا فإن كانت إحدى الناجيات من عنف الشريك التي تسعى للحصول على خدماتك لديها أطفال، فمن المهم بالنسبة لك أن تفهم إذا ما كان الأطفال يتعرضون أيضاً لسوء المعاملة ومناقشة الخيارات مع الناجية من أجل سلامتهم الفورية وعلى المدى الطويل. وسوف تحتاج إلى الدخول في هذه المحادثة بحذر، مع الحرص على عدم إلقاء اللوم على الناجية أو الحكم عليها إذا اكتشفت أن الأطفال يتعرضون أيضاً لسوء المعاملة. فمن المهم أن تتذكر أنه من المرجح أنها تفعل كل ما في وسعها لحماية أطفالها من التعرض للأذى. وتتضمن بعض الاعتبارات للاستجابة لاحتياجات الأطفال:

- فهم قوانين ومتطلبات الإبلاغ الإلزامي في سياقك فيما يتعلق بتحديد حالات إساءة معاملة الأطفال. حيث قد تتطلب القوانين قيامك بالإبلاغ عن وجود إساءة معاملة في المنزل لسلطات حماية الأطفال. وسوف تحتاج إلى فهم ما الذي يحتمل أن يحدث للأطفال والناجية إذا قمت بتقديم مثل هذا البلاغ. وسوف تحتاج إلى شرح كل هذا من البداية عند مناقشة الإبلاغ الإلزامي مع الناجية خلال عملية الموافقة المطلعة.
- فهم خيارات السلامة والحماية قصيرة وطويلة المدى للأطفال والأسر في سياقك. هل هناك خدمات أو خيارات موجودة فقط للأطفال؟ ماذا عن بقاء الأم والأطفال معاً؟ تأكد من الحصول على معلومات عن عمليات تأمين مثل هذه الخدمات والحماية (المعايير، والمدة التي تستغرقها، وإذا ما كانت تكلف مالاً)، فضلاً عن مخاطر السلامة المتعلقة باتباع مثل هذه الخيارات.
- دمج الأسئلة والإستراتيجيات المتعلقة بأطفال الناجية في تخطيط السلامة. وهذا لا يعني أن تخطيط السلامة يتركز فقط على الأطفال، ولكن سيكون من المهم بالنسبة للناجية أن تفكر بعناية في الخيارات المتاحة للحفاظ على سلامة أطفالها وما ستفعله إذا تفاقم خطر تعرضهم للأذى.
- كذلك ناقش مع الناجية خيار إحالة أطفالها إلى أي من وكالات أو برامج حماية الطفل التي يمكنها أن تُشرك الأطفال في الخدمات لدعم صحتهم البدنية والعقلية.
- وإذا قمت بإحالة إلى وكالة لحماية الطفل أو مجموعة أخرى، فتأكد من تنسيق الخدمات الخاصة بك لتجنب تكرار الأسئلة، أو توفير معلومات مختلفة، أو إثقال كاهل الناجية بالمناقشات أو جلسات المتابعة.

من المفيد أن تعرف

فهم اتجاهات عنف الشريك

مراجعة البيانات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها، على سبيل المثال يمكن أن تساعدك البيانات الواردة من نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي في فهم الاتجاهات الهامة في عنف الشريك في بيئتك. إن معرفة الفئة العمرية للناجية، والعلاقة مع المعتدي، ومكان الحادث، والوقت المنقضي بين الحادث والإبلاغ، ومسار الإحالة (مع إيلاء اهتمام خاص للخدمات المرفوضة)، ومرحلة التشرد قد تساعدك على تحسين خدماتك. على سبيل المثال، قد تساعدك هذه المعرفة على فهم ما إذا كانت توعيتك لهؤلاء الأكثر تضرراً من عنف الشريك في الأوقات الأكثر ملائمة أم لا أو تحسين خدماتك عن طريق التأكد من أنها يمكن الوصول إليها وآمنة للناجيات اللاتي تتحدث معهن أو تساعدك على التفكير في كيفية زيادة إمكانية وصول هؤلاء إلى خدماتك التي لا يصلن إليها حالياً.

١-٦ الأدوار التنظيمية في الاستجابة لحالات عنف الشريك

نظراً لتعقيد حالات عنف الشريك، وطابعها المستمر، ومخاطر السلامة المستمرة التي تتعرض لها الناجيات والموظفون على السواء، من المهم أن تكون المنظمات واضحة جداً بشأن أدوارها ومسؤولياتها في الاستجابة إلى حالات عنف الشريك.

وضمان حصول الموظفين على تدريب متعمق حول عنف الشريك.

- وكما نوقش، فإن عنف الشريك هي مشكلة معقدة بشكل لا يصدق ويسبب عواقب نفسية وعاطفية عميقة للناجيات، وذلك إلى جانب مخاطر السلامة المستمرة بالنسبة لها، وربما أطفالها وأحياناً للموظفين. وتتحمل المنظمات التي تقدم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي مسؤولية التأكد من أن موظفيها والمتطوعين لديها مدربون تدريباً جيداً على أسباب وعواقب وديناميكيات عنف الشريك قبل إحالة الحالات إلى الموظفين.
- ويشمل ذلك تدريب الموظفين الآخرين في المنظمة الذين ليسوا من العاملين الاجتماعيين المختصينبالعنف المبني على النوع الاجتماعي ولكنهم قد يشاركون في مثل هذه الحالات من خلال برامج وخدمات أخرى مثل الصحة أو الصحة النفسية أو حماية الطفل. وينبغي للمنظمات أن تضمن وجود بروتوكولات داخلية واضحة ومتفق عليها بشأن الكيفية التي سيتم بها إدارة وتنسيق حالات عنف الشريك.

سلامة الموظفين

- بالإضافة إلى وجود سياسات تعمل على إنشاء حدود واضحة وتخفيف المخاطر التي يتعرض لها العاملين الاجتماعيين المختصين بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، يتعين على المنظمات وضع ممارسات قيد التطبيقلحالات الطوارئ التي قد يتعرض فيها العامل الاجتماعي لخطر التعرض للأذى على يد المعتدي أو أحد أفراد الأسرة أو أفراد المجتمع بسبب الدعم الذي يقدمه للناجية. وينبغي أن يكون واضحاً أنه من المتوقع من الموظفين أن يفكروا في سلامتهم الخاصة إلى جانب سلامة الناجيات عندما يخططون لمرافقتهن ومتابعتهن، وغيرها من الإجراءات مع الناجيات وبالنيابة عنهن.

السياسات والبروتوكولات المتعلقة بالوساطة والعمل مع المعتدين

- ينبغي أن تكون لدى المنظمات التي تقدم خدمات للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي سياسة واضحة بشأن الوساطة. وينبغي أن تنص السياسة على أنه يجب على العاملين الاجتماعيين المختصين بالعنف المبني على النوع الاجتماعي عدم القيام بالوساطة أو أي ممارسات مماثلة تنطوي على العمل مع الناجية والمعتدي معاً.
- وبالإضافة إلى ذلك، فقد يقرر بعض العاملين الاجتماعيين أنه ليس من الآمن لهم توفير دعم المناصرة للناجيات اللاتي يخضن عملية الوساطة (أي التواصل مع المجتمع أو أفراد الأسرة المشاركين في الوساطة). وقد يعرفون المعتدي، أو أسرته أو الوسيط، وبالتالي يشعرون بالقلق إزاء سلامتهم الشخصية و سلامة أسرهم. ويجب على المشرفين دعم العاملين الاجتماعيين في وضع الأولوية لسلامتهم والعمل مع الناجية لتوفير خيارات بديلة (على سبيل المثال، تحديد شخص آخر يمكنه المساعدة).

الفصل ٢

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع النساء والفتيات المراهقات الناجيات من العنف الجنسي

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **كيف يؤثر العنف الجنسي على النساء والفتيات المراهقات**
- **الطرق المحددة لدعم النساء والفتيات المراهقات اللاتي تعرضن للعنف الجنسي**

المواد التدريبية

← **الوحدة ١٥: استجابات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي لعنف الشريك والعنف الجنسي للنساء والفتيات المراهقات**

العنف الجنسي هو أي عمل جنسي يكون بالإجبار، بما في ذلك إرغام شخص ما على فعل شيء لا يريد القيام به أو عندما لا يريد ذلك. وهناك أشكال عديدة من العنف الجنسي، بما في ذلك التحرش الجنسي، والاستغلال الجنسي، واللمس القسري أو غير المرغوب فيه، ومحاولة الاغتصاب والاغتصاب. وللعنف الجنسي عواقب وخيمة على المدى الطويل على صحة المرأة البدنية والجنسية والإنجابية والصحة العقلية. وهي تجربة مؤلمة تمثل انتهاكاً عميقاً للناجيات. واعتماداً على شكل العنف الجنسي، فمن المحتمل أن تحتاج النساء والفتيات المراهقات الناجيات إلى دعم يعالج العواقب الصحية التي تهدد الحياة، فضلاً عن تقديم الدعم لمساعدتهن على مواجهة آثار الحادث. وسيسلط هذا الفصل الضوء على المعلومات الهامة التي يجب مراعاتها عند العمل مع النساء والفتيات المراهقات الناجيات من العنف الجنسي.

٢-١ عوائق الرعاية

ستواجه الناجيات من العنف الجنسي العديد من العوائق التي تحول دون حصولهن على الرعاية والدعم. ولا يجوز لهن إخبار أحد عما حدث بسبب:

- شعورهن بالعار والحرج
- إلقاء اللوم على أنفسهن أو الخوف من اللوم من قبل الآخرين

- الرغبة في حماية المعتدي
- الاعتقاد بأن ما حدث أمر طبيعي
- الخوف من الأذى من المعتدي أو عائلته
- معرفة أن هناك احتمالاً بأن تكون استجابة الأسرة والمجتمع والسلطات سلبية لدرجة أنهم قد يلقون باللوم عليهن، إلى جانب وصمهن ونبذهن ومعاقبتهن، وفي الحالات القصوى، قد يصل الأمر إلى قتلهن
- الخوف من عدم تصديقهن أو عدم معاملتهن بشكل جيد
- عدم وجود دليل على وقوع الحادث/الحوادث
- عدم الاعتقاد بأن ما حدث هو جريمة أو أنه أمر خطير بما فيه الكفاية لتقديم بلاغ إلى الشرطة
- عدم معرفة كيفية الإبلاغ
- الشك في قيام نظام العدالة بإنصافهن.

وبالإضافة إلى ذلك، قد تواجه النساء والفتيات المراهقات في الأوضاع الإنسانية عوائق عملية كبيرة أمام الحصول على الرعاية والدعم حتى وإن قمن بالإفصاح، بما في ذلك:

- نقص وسائل النقل
- الافتقار إلى المال لدفع تكاليف الخدمات أو النقل للوصول إلى الخدمات
- نقص رعاية الأطفال
- نقص الوعي بالخدمات
- العزلة

وتزداد هذه الحواجز بشكلٍ كبير بالنسبة للفتيات المراهقات، اللواتي قد يكونن بالفعل معزولين أو تتم السيطرة عليهن بشكل كبير داخل أسرهن أو من قِبل أزواجهن إذا كنّ متزوجات.

٢-٢ توفير المعلومات والرعاية

٢-٢-١ المعلومات والرعاية الصحية

في حالات العنف الجنسي للنساء والفتيات، تتعلق الشواغل الصحية الأولية بحوادث الاغتصاب أو الاعتداء الجنسي أو أشكال الاعتداء البدني غير الجنسي التي قد تؤدي إلى إصابات حادة وألم ونزيف. وقد تتعرض النساء والفتيات لخطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية/الإصابات المنقولة بالاتصال الجنسي والحمل غير المرغوب به والإصابات. ويرد وصف للخدمات الصحية التي ينبغي أن تكون متاحة استجابةً لحالات الاغتصاب والاعتداء الجنسي في **الفصل الثالث من الجزء الثاني.** وهي تشمل أدوية لمنع فيروس نقص المناعة البشرية، والوسائل العاجلة لمنع الحمل، والاختبارات والعلاج للأمراض التي تنتقل عن طريق الاتصال الجنسي، وعلاج الإصابات أو الجروح.

احرص على مشاركة المعلومات حول العواقب الصحية للعنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجية، خاصة في حالة العنف الجنسي. فالقيام بذلك سيساعد الأشخاص على فهم سبب الإحالة الطبية ومساعدتهم على تحديد إذا ما كان هناك شيء يحتاجون إليه. وينبغي عليك مشاركة ما يلي معهن:

- الاغتصاب (إذا كان هناك إيلاج مهبلي) يمكن أن يؤدي إلى حمل غير مرغوب فيه.
- ويمكن للاغتصاب أو محاولة الاغتصاب أن يعرض الشخص للخطر أو الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الإصابات المنقولة بالاتصال الجنسي الأخرى.
- وقد يؤدي الاغتصاب والاعتداء الجنسي إلى إصابات أو تهتكات بالأعضاء التناسلية.
- قد تكون هناك أدوية وعلاجات وقائية مفيدة متاحة. وتكون بعضها حساسة لعامل الوقت.

تسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية الأخرى. وقد تستفيد النساء والفتيات المراهقات أيضاً من الخدمات الصحية الجنسية والإنجابية الأخرى. وفي حين ينبغي أن يكون الشاغل الرئيسي هو التصدي للعواقب الصحية الفورية للاغتصاب أو الاعتداء الجنسي، إلا أنه حالما يستقر الوضع الطبي للناجية، وإذا ما واصلت العمل معها، فقد تتمكن من تقييم الاحتياجات الأخرى وتسهيل الحصول على الرعاية.

وقد تشمل الاحتياجات والخدمات الصحية الأخرى ما يلي:

- الصحة الطمثية والنظافة الشخصية:
- توفير معلومات عن الصحة الطمثية والنظافة الصحية، وخاصة بالنسبة للمراهقات اللاتي قد لا يكون لديهن فهم للحيض بعد.
- ضمان الوصول إلى مواد النظافة الشخصية الخاصة بالطمث. معرفة إذا ما كانت الناجية لديها إمكانية الوصول إلى هذه المواد. إذا لم يكن الأمر كذلك، فقم بتزويدها بالمجموعات الصحية أو تسهيل وصولها إليها من خلال خدمات أخرى. وينبغي أن توجد بالأماكن الآمنة للنساء والفتيات احتياطي أساسي من مواد النظافة الشخصية أثناء الطمث.
- معلومات عن تنظيم الأسرة والحصول على وسائل تنظيم الأسرة.
- تسهيل الحصول على خدمات الإجهاض المأمون أو الرعاية اللاحقة للإجهاض، وفقاً للقوانين المتعلقة بالإجهاض وتوافر الخدمات الآمنة في سياقك.
- الرعاية قبل وبعد الولادة.

٢-٢-٢ دعم السلامة

قد تتعرض النساء والفتيات اللواتي يكشفن عن العنف الجنسي لخطر كبير من ازدياد العنف أو الإيذاء من المعتدين أو الأشخاص الذين يحمون المعتدين أو أفراد أسرهم بسبب مفاهيم "الشرف" العائلي. وقد تتعرض الفتيات المراهقات غير المتزوجات والنساء غير المتزوجات لخطر خاص من العنف من جانب أفراد الأسرة والمجتمع بسبب القواعد المتعلقة بالعذرية وطهارة المرأة وقيمتها. كما هو الحال مع أية ناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي، ستحتاج إلى تقييم احتياجات السلامة، وتنفيذ تخطيطات السلامة، وتسهيل الوصول إلى أي خدمات قد تُبقي الناجية آمنة. وينبغي أن تعمل بشكل وثيق مع الناجية من أجل:

- تقييم مخاوفها التي تتعلق بالسلامة، مع إيلاء اهتمام وثيق لما إذا كان المعتدي لديه إمكانية للوصول لها، ومن يعرف عن الحادث، ومن يعرف أنها قد جاءت للحصول على المساعدة، وما قد تكون عليه ردود فعل أفراد الأسرة.
- مساعدتها على تحديد مخاطر حدوث المزيد من الضرر، وإذا ما كانت هناك طرق يمكنها من خلالها التخفيف من هذه المخاطر.
- تزويدها بمعلومات عن خدمات السلامة التي قد تكون متاحة في المجتمع وتسهيل وصولها إلى هذه الخدمات.

٢-٢-٣ معلومات عن ردود الفعل الشائعة للعنف الجنسي

قد تكون للناجيات من العنف الجنسي ردود الفعل التالية بعد تجربة العنف الجنسي:[٤٦]

- الصدمة والخوف والشعور بالضعف والعجز
- التجرد من مشاعر السلامة الشخصية
- أعراض جسدية (الارتجاف والصداع والشعور بالتعب الشديد وعدم القدرة على تناول الطعام أو الشراب وعدم القدرة على النوم)

٤٦ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص ومنع العنف*. اليونيسف، نيويورك.

- الارتباك، الحيرة
- مشاعر الانفصال وتبدد الشخصية
- الحزن والبكاء
- الشعور بالانغلاق
- عدم التحدث على الإطلاق
- عدم القدرة على رعاية أنفسهن أو أطفالهن.

قد تكون الضائقة النفسية شديدة للغاية في الأسابيع القليلة الأولى، خاصة إذا كان الحادث اعتداء.

ويكون استيعاب أن الناجيات من العنف الجنسي قد يكون لهن ردود الفعل هذه مهماً من أجل دعمهن بالتعاطف وعدم الحكم. ومن المهم أيضاً أن تفهم الناجيات أن هذه الاستجابات طبيعية وشائعة.

من شأن تزويد الناجيات بمعلومات دقيقة عن العنف الجنسي وتأثيره أن يساعدهن على الحد من لوم الذات والعار، ويمكن أن يساعدهن على التعامل بشكل أفضل مع ما حدث. وسيكون من المفيد تقديم المعلومات التالية:

- شرح ماذا يكون العنف الجنسي ولماذا يحدث ومن يرتكبه
- كيف تشعر الناجيات بعد الحادث (الحوادث)، وردود الفعل الشائعة وتطبيع ردود الفعل هذه
- ميل الناجيات إلى التزام الصمت حول الاعتداء

وترد أدناه الرسائل الأساسية التي قد ترغب في مشاركتها مع الناجيات. تذكر أن هذه لغة مقترحة فقط؛ وسيكون عليك تعديل الرسائل وفقاً لسياقك، ونوع العنف الجنسي الذي تم التعرض له، إلى جانب عمر الناجية.

ما هو العنف الجنسي:

- *العنف الجنسي هو أي فعل جنسي يكون بالإجبار أو يُفرض على شخص ما أن يفعله عندما لا يريد ذلك. وهناك العديد من أشكال العنف الجنسي، على سبيل المثال، التعليقات التحرشية الموجهة ضدك والتي تكون جنسية، أو أن يتم استغلالك من أجل ممارسة الجنس، أو إجبارك على فعل شيء جنسي لا تريدين القيام به، أو لمس أجزاء من جسمك دون موافقتك، وإجبارك على ممارسة الجنس عندما لا ترغبين في ذلك (الاغتصاب).*

لماذا يحدث العنف الجنسي:

- *يحدث العنف الجنسي بسبب حاجة المعتدي للسيطرة والإهانة والضرر. ويستخدم المعتدين العنف الجنسي كسلاح للإيذاء والهيمنة على الآخرين.*

من المفيد أن تعرف

وستختلف ردود فعل الناجيات اعتماداً على:

- عمرهن (على سبيل المثال، الأطفال من مختلف الأعمار ومستويات التطور سيتفاعلن بشكل مختلف)
- طبيعة العنف وسياقه (على سبيل المثال، هل كان المعتدي معروفاً وموثوقاً به، وهل كانت الاعتداءات مستمرة، وهل تم استخدام العنف، وهل كان هناك العديد من المعتدين، وهل خافت الناجية على حياتها؟)
- مستوى الوصمة الاجتماعية أو القبول الاجتماعي (على سبيل المثال، إذا ما تم لومها عما حدث)
- إذا ما تم تصديق الشخص وتم أخذه على محمل الجد (على سبيل المثال، إذا ما تم اتهامه بالكذب)
- إذا ما كان لديها الدعم والموارد لتلبية احتياجاتها (على سبيل المثال، إذا كانت تحتاج إلى رعاية طبية، وهل كانت قادرة على الوصول إليها؟)
- إذا كانت هناك بيئة آمنة يمكنها التعافي فيها
- إذا ما كان يمكنها ممارسة بعض السيطرة والاختيار في الاستجابة للعنف
- إذا ما كان العنف قد حدث بالإضافة إلى اعتداء سابق أو صدمة سابقة

- *ولا يحدث العنف الجنسي لأن الرجال لديهم رغبات جنسية لا يمكنهم السيطرة عليها.*
- *يمكن أن يكون المعتدي شخصاً تعرفينه، مثل قريبك أو صديق مقرب لعائلتك أو شخص موثوق به في المجتمع. أو يمكن أن يكون شخصاً غريباً تماماً. وفي معظم الأحيان يكون شخصاً تعرفينه وتثقين به. ويستغل المعتدين حقيقة أنك قد تعرفينهم بالفعل وتثقين بهم من أجل جعلك أقرب لهم وإبقائك صامتة. وهو جزء من الاعتداء.*
- *ومن المهم أن نتذكر أن العنف الجنسي يحدث أيضاً في علاقات حميمة، بما في ذلك الزواج. وغالباً ما يكون إحدى الطرق التي يقوم بها المعتدون للإهانة والتعذيب والسيطرة.*
- *ويمكن أن يحدث العنف الجنسي لجميع أنواع الأشخاص، الأغنياء أو الفقراء، المتعلمين أو غير المتعلمين، والمتزوجين أو غير المتزوجين.*
- *الشيء المهم أن نتذكره هو أن التعرض لاعتداء جنسي ليس خطأك؛ وهو لا يتعلق بكيف تبدين، أو ما ترتدينه، أو أي شيء كنت قد فعلته أو لم تفعليه.*

كيف يكون شعورك:

- *قد تراودك العديد من المشاعر المختلفة. المشاعر المختلفة مربكة ويصعب فهمها. يمكن أن تشعري في كثير من الأحيان بمشاعر متناقضة في نفس الوقت. ولا بأس أن يكون لديك الكثير من المشاعر المتناقضة حول ما حدث وعن الشخص الذي كان يسيء إليك أو يعتدي عليك، وخاصة إذا كان هو زوجك أو شخصاً تعرفينه جيداً وتثقين به.*
- *ومن الشائع أن تشعرين بالعار، والذنب والعجز. وقد تشعرين أنك لا تستطيعين الوثوق بأي شخص بعد الآن وأن العالم ليس آمناً. هذه المشاعر يمكن أن تكون صعبة. ومن المنطقي أن تشعرين بها مع كل ما مررت به.*
- *فمن الشائع أن تكوني في حالة صدمة، وقد لا تكونين قادرة على استيعاب ما حدث بالكامل.*
- *كل المشاعر التي تراودك - سواء الغضب أو الذنب أو الخوف أو الحب أو الأمل أو اليأس أو الحزن أو العار أو الارتباك - شائعة ولا بأس أن تشعري بها.*
- *وأحياناً تؤثر هذه المشاعر على سلوكك. قد تشعرين بالخوف طوال الوقت وتشعرين وكأنه لا يمكنك الوثوق بأي شخص. قد تشعرين بالحزن طوال الوقت وأنك تريدين البكاء. قد لا تشعرين بأي شيء أو تشعرين "بالخدر". وقد لا ترغبين في التحدث إلى أي شخص.*
- *قد تشعرين أيضاً بالارتياب الشديد تجاه الآخرين، وأنك دائماً عرضة لحدوث شيء سيء آخر.*
- *الحديث عن المشاعر التي تواجهينها وكيفية تأثيرها عليكِ مع شخص يكون مستمعاً جيداً ويمكن أن يريحك قد يكون مفيداً.*

لماذا لا تقول العديد من الناجيات ما حدث:

- *هناك العديد من الأسباب التي تجعل الأشخاص لا يخبرون أحداً أنهم تعرضوا للاعتداء.*
- *في بعض الأحيان يهددك المعتدي ويقول أشياء مثل "إذا أخبرت أحداً، سوف أؤذيك"، أو يقومون بتهديدك بإيذاء أطفالك أو أشخاص آخرين في عائلتك. ولذا فقد تخافين من حدوث المزيد من العنف أو الاعتداء إذا أخبرت أحداً.*
- *قد يخبرك المعتدي بأنه لن يصدقك أحد إذا قلت ما حدث. وقد تبدأين في الاعتقاد بأن هذا صحيح.*
- *وفي بعض الأحيان لا تقومين بإخبار أحد لأنك تشعرين بالخجل أو الإحراج و تخشين الوقوع في ورطة.*
- *فإخبار شخص عما حدث لك يتطلب الكثير من الشجاعة والقوة. وهو خطوة شجاعة يمكنها أن تكون أيضاً مخيفة ومربكة. والخطوة الأولى في الحصول على المساعدة هي إخبار شخص ما.*

٢-٣ الاعتبارات المتعلقة بالفتيات المراهقات

تنطبق المبادئ والمهارات والتدخلات المحددة في هذا الفصل على العمل مع الفتيات المراهقات اللواتي تعرضن للعنف الجنسي. ومع ذلك، سوف تحتاج إلى تغيير مشاركتك والعمل مع الفتيات المراهقات على أساس مستوى النمو والنضج ووضعها. ويمكن الاطلاع على معلومات متعمقة عن ذلك في *المبادئ التوجيهية لرعاية الأطفال الناجين من الإساءة الجنسية*.[٤٧] وفي ما يلي بعض التذكيرات المفيدة:

- استخدام لغة بسيطة وواضحة. عدم استخدام الكلمات أو المصطلحات أو العبارات المهنية. بعض المنظمات لديها مواد تواصل مثل أشرطة الفيديو والكتيبات التي تصف خدماتها. وإذا كانت هذه المواد متاحة، فاستخدمها لعرض فكرة الخدمات الفردية. وإذا لم تكن كذلك، فيمكنك التحدث مع الفتاة باستخدام لغة بسيطة لوصف الخدمات.
- ضرورة العمل مع الوالدين أو مقدمي الرعاية أو غيرهم من البالغين الموثوق بهم والمسائل التي يثيرها هذا الأمر فيما يتعلق بالسلامة والسرية.
- وإجراءات الموافقة المطلعة لإشراك فتاة مراهقة في الخدمات أو إحالتها إلى خدمات أخرى ستكون مختلفة أيضاً عن النساء الراشدات. وستختلف إجراءات الموافقة تبعاً لسن الفتاة. فإذا كان عمر الفتاة يتراوح ما بين ٦ و١١ عاماً فسوف تحتاج إلى الحصول على قبول مطلعة، أي موافقة من الفتاة بأنها تريد تلقي الخدمات. سيكون عليك بعد ذلك الحصول على موافقة مطلعة من مقدم الرعاية الخاص بالفتاة. إذا كان مقدم الرعاية غير داعم أو إذا تم اعتبار أن التواصل مع مقدم الرعاية ليس في مصلحتها الفضلى، فيمكن أن يقدم شخص بالغ آخر موثوق أو العامل الاجتماعي المعني بالفتاة الموافقة الكتابية بشأن الخدمات. وتنطبق نفس الإجراءات على الفتيات اللاتي تتراوح أعمارهن بين ١٢ و١٤ سنة؛ ومع ذلك، واعتماداً على نضج الفتاة، يمكن إيلاء "الاعتبار الواجب" لموافقتها للحصول على الخدمات، بما يعني أنه يمكن إيلاء الاهتمام إلى وجهات نظرها وآرائها استناداً إلى عوامل مثل عمرها ونضجها. بالنسبة للفتيات اللاتي يتراوح عمرهن من ١٥ إلى ١٧ عاماً، يجب الحصول على الموافقة المطلعة من الفتاة، وإن أمكن، من مقدم الرعاية الخاص بها.
- فهم أي قوانين إلزامية للإبلاغ تكون سارية للأطفال في سياقك وكيفية تطبيقها على المراهقين وما مخاطر السلامة المحتملة إذا تم اتباعها.
- استخدام مبادئ المصلحة الفضلى لتوجيه عملية صنع القرار والإجراءات.
- الإحالات المناسبة للعمر وقدرة مقدمي الخدمات على العمل مع المراهقات.
- إذا كانت الفتيات متزوجات، تكون هناك حاجة لمناصرتهن أمام الأزواج (إذا لم يكونوا هم المعتدين، ومن الآمن القيام بذلك) للسماح لهن بالوصول إلى الخدمات.

من المفيد أن تعرف

إجراء المصالح الفضلى

حيثما تدعم مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين وشركاؤها الحكومات الوطنية في حماية الأطفال اللاجئين، كثيراً ما يتم استخدام إجراء المصالح الفضلى في إدارة الحالات مع الأطفال المعرضين للخطر. وعلى هذا النحو، فقد يكون من المناسب (وفي بعض الحالات من الضروري)، في حالات اللجوء، أن يتم استخدام إجراء المصالح الفضلى في حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تنطوي على أطفال. وينطبق ذلك بشكل خاص على الحالات التي قد يلزم فيها فصل الأطفال عن والديهم ضد إرادتهم، ولكنها يمكن أن تكون عملية مفيدة في الحالات الأخرى المعقدة التي تنطوي على أطفال. لمزيد من المعلومات عن إجراء المصالح الفضلى، اطلع على المبادئ التوجيهية لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن تحديد المصالح الفضلى للطفل.

http://www.unhcr.org/protection/children/4566b16b2/unhcr-guidelines-determining-best-interests-child.html

٤٧ لجنة الإنقاذ الدولية واليونيسف (٢٠١٢). *رعاية الناجين الأطفال من الإساءة الجنسية: المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في الأوضاع الإنسانية*. http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

الفصل ٣

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي من أجل زواج الأطفال/الزواج المبكر

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **المخاطر التي تتعرض لها الفتيات المراهقات فيما يتعلق بزواج الأطفال/الزواج المبكر**
- **كيف يمكن للعامل الاجتماعي تقديم الدعم للفتيات المعرضات لخطر زواج الأطفال/الزواج المبكر والفتيات المتزوجات بالفعل**

وقد تكون الفتيات المراهقات اللواتي يأتين إلى مراكزنا للحصول على الخدمات أو اللاتي نعمل معهن في البرامج المستهدفة معرضات لخطر زواج الأطفال أو الزواج المبكر أو القسري (يُشار إليه في هذا المورد بمصطلح الزواج المبكر) أو متورطات به بالفعل. ويستند التعريف الدولي للزواج المبكر إلى التعريف الدولي للطفل، وهو من يقل عمره عن ١٨ سنة. ويعترف الإعلان العالمي لحقوق الإنسان بالحق في الموافقة "الحرة والكاملة" على الزواج، مع إدراك أن الموافقة لا يمكن أن تكون "حرة وكاملة" عندما يكون أحد الأفراد المعنيين غير ناضج بما فيه الكفاية لاتخاذ قرار مستنير بشأن شريك الحياة. **وهكذا، يُعرَّف الزواج المبكر بأنه اتحاد رسمي أو غير رسمي بين شخصين يكون فيه أحد الطرفين أو كلا الطرفين دون سن الثامنة عشرة.** ولدى معظم البلدان في جميع أنحاء العالم قوانين تحدد الحد الأدنى لسن الزواج، والذي يبلغ عادة ١٨ سنة. ومع ذلك، فإن العديد من البلدان تقدم استثناءات للحد الأدنى لسن الزواج، على سبيل المثال، إذا وافق الوالدان أو بعد الحصول على إذن من المحكمة. وتسمح الاستثناءات الأخرى بالقوانين العرفية أو الدينية التي تحدد الحد الأدنى لسن الزواج بحيث تكون لها الأسبقية على القانون الوطني.

المواد التدريبية

← **الوحدة ١٦: استجابات إدارة الحالات للفتيات المراهقات وزواج الأطفال/ الزواج المبكر**

وفي العديد من الأوضاع، يكون الزواج المبكر متأصلاً إلى حد بعيد في الممارسات الثقافية والاجتماعية. وفي الأوضاع الإنسانية، قد تكون الأسر أكثر ميلاً إلى تزويج بناتها في سن مبكرة لأسباب مالية، أو "لحماية" الفتاة من مخاطر العنف الجنسي في المجتمع. ويتطلب العمل على حالات الزواج المبكر نهجاً دقيقاً وحساساً للغاية يدعم الفتاة ولا يعرضها لخطر الأذى.

٣-١ ما هو دور العامل الاجتماعي؟

في حين قد يكون من الصعب قبول ذلك، إلا أنه **ليس** من الدور المباشر للعامل الاجتماعي المختص بالعنف المبني على النوع الاجتماعي أن يتدخل مباشرةً لوقف حدوث الزواج المبكر. ويمكن أن يكون لمثل هذا النهج عواقب ضارة غير مقصودة على الفتاة التي تحاول مساعدتها وقد يكون خطيراً. لذا فعند قيامك بتحديد الفتيات في عملك اليومي واللاتي قد يكن في خطر وشيك للزواج المبكر أو اللاتي يكن بالفعل متورطات في مثل هذه الزيجات، تكون أفضل استجابة هي فهم وضعهن وما يرغبن في حدوثه، إلى جانب تقييم وتخطيط للسلامة، وتوفير المعلومات والدعم، وإيصال الفتاة بالأشخاص والخدمات التي ستكون داعمة ومفيدة. وتبعاً للسياق، وقد يكون هناك مجتمعات أو جهات فاعلة أخرى أو خدمات أخرى يمكنها أن تساعد على منع الزواج إذا كان هذا هو ما تريده الفتاة. وعلاوة على ذلك، وكما هو الحال مع جميع استجابات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، يجب عليك دائماً إعطاء الأولوية لسلامة الفتاة. وإذا كانت الفتاة تواجه تهديداً مباشراً للسلامة بسبب الزواج أو لأنها تحاول الهروب من الزواج، فقم بإيصالها بالخدمات التي يمكن أن توفر حماية قصيرة المدى ويحتمل أن تؤدي بها إلى خيار وقائي طويل المدى.

دليل السياق

الزواج المبكر ضمن الأطر القانونية الوطنية

من المهم أن تفهم الإطار القانوني للزواج المبكر في سياقك. ففي السياقات التي يكون فيها الزواج المبكر مخالفاً للقانون، قد يلزم على المنظمات الإبلاغ عن حالة الزواج المبكر إلى السلطات. ويجب أن تعي أنت ومنظمتك ما إذا كنت ملزماً بالإبلاغ في سياقك، لأنه سيكون له آثار قانونية ومتعلقة بالسلامة على الفتاة وأسرتها ويمكنه أن يؤثر على سلامتك.

وحيثما يسمح الإطار القانوني بزواج الأطفال، على سبيل المثال من سن ١٦ عاماً بموافقة الوالدين، فمن المهم أيضاً فهم الآثار المترتبة على ذلك. على سبيل المثال، فهم الحقوق التي تمنح للفتاة إذا كان الزواج مسجلاً بشكلٍ قانوني وتسهيل هذا التسجيل القانوني حيث قد يكون مهماً لضمان الحماية لها في المستقبل. قد تكون قادراً على دعوة أولياء الأمر إلى الانتظار حتى تكون الفتاة قد تركت المدرسة أو تبلغ ١٨ عاماً من العمر، على سبيل المثال.

٣-٢ استجابات إدارة الحالة المناسبة

كما هو الحال مع أية استجابة لإدارة الحالة، من المهم أن تبدأ العملية عن طريق الحصول على موافقة من الفتاة للعمل معها. اتّبع الإرشادات الواردة في الفصل السابق لمعرفة إجراءات الموافقة المطلعة الخاصة بك. وستعتمد العملية التي تتبعها بعد ذلك على وضع الفتاة - سواء كانت متزوجة بالفعل أم أنها معرضة حالياً لخطر الزواج المبكر. وتحدد الأقسام التالية استجابات إدارة الحالة المناسبة لكلتا الحالتين.

٣-٢-١ بالنسبة لحالات "الخطر الوشيك"

يشير "الخطر الوشيك" إلى الفتيات اللاتي لم يتزوجن بعد ولكن أولياء أمورهن يمضون قدماً في التفاوض بشأن زواجهن أو يخططون بالفعل له. واستجابة إدارة الحالة الموصى بها لهذه الحالات هي:

فهم كيف يكون شعور الفتاة بشأن الزواج

بعض الفتيات يشعرن في البداية بالحماس حول الزواج لأنهن يحصلن على احتفال وغالباً ما يعتقدن أنهن سيحصلن على مزيد من الحرية عند الزواج أكثر من رعاية والديهن. وقد تطلب منك بعض الفتيات على وجه التحديد المساعدة في إيقاف الزواج، وسوف تحتاج إلى أن تكون واضحاً أنه في حين أنك لا تستطيع التدخل مباشرة، إلا أنك ستناقش الاستراتيجيات والخيارات معها، فضلاً عن وضع خطة من شأنها أن تعزز سلامتها.

توفير المعلومات

من المهم أن يتم تثقيف الفتيات حول الآثار طويلة المدى للزواج المبكر بالنسبة لهن. ويمكنك مناقشة هذه المعلومات، أو استخدام أي مواد تواصل متاحة للبرنامج الخاص بك. والغرض من مشاركة هذه المعلومات هو إعدادها لواقع الزواج في سنها. وقد ترغب في البدء بسؤال مفتوح مثل *"كيف تعتقدين أن الزواج سوف يؤثر على حياتك؟"* أو *"في رأيك، ما الذي سيتغير بالنسبة لكِ بمجرد الزواج؟"*

وتتمثل المعلومات الأساسية التي يجب أن تشاركها معها بشكل حساس ومناسب لعمرها فيما يلي:

- الزواج في سنها من المرجح أن يقيد حريتها. الفتيات اللاتي يتزوجن صغاراً عادة لا يتمكن من رؤية أصدقائهن كثيراً ولا يُسمح لهن بالذهاب إلى المدرسة.
- والكثير من الفتيات اللاتي يتزوجن من المتوقع أن يمارسن الجنس قبل أن تكون لديهن رغبة في ذلك، وبسبب ديناميكيات السلطة في إطار العلاقة، من المرجح أن يكون الجنس غير قائم على رغبتهن أو رضائهن - وقد يُجبرن عليه بالقوة. نظراً لأنه في أغلب الأحيان يكون الرجال الذين تتزوجهم الفتيات أكبر منهن سناً وأكثر خبرة في الممارسة الجنسية، فإن هذا يمكن أن يعرض الفتاة لخطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية وغيره من الإصابات المنقولة عن طريق الجنس، لا سيما عندما تُستخدم القوة الجسدية.
- والكثير من الفتيات يلدن خلال العام الأول من الزواج، عندما تكون أجسادهن غير ناضجة بشكل تام. يمكن أن تكون هناك عواقب صحية وخيمة بسبب ذلك.
- والفتيات في الزواج المبكر يكن أكثر احتمالاً للتعرض لعنف الشريك.

يجب أن يتم مشاركة هذه المعلومات مع الفتاة المراهقة بشكلٍ حساس وبتعاطف. فليس المقصود من هذه المعلومات هو إخافتها، بل للتأكد من أن لديها معلومات دقيقة عن العواقب.

وينبغي للمنظمات التي تعمل مع الفتيات المراهقات أو تخطط للعمل معهن أن تفكر في الكيفية التي تستطيع بها مشاركة المعلومات مع الفتيات بطريقة مناسبة للعمر والاستثمار في تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة للقيام بذلك.

تحديد إذا ما كان هناك عضو داعم من أعضاء العائلة أو شخص بالغ آخر موثوق به في حياتها

العمل مع الفتاة في محاولة لتحديد شخص بالغ في عائلتها، أو قريب من عائلتها أو شخص بالغ آخر تثق به، والذي يمكن أن تشاركه مشاعرها حول الزواج بأمان. وقد يكون هذا الشخص هو أحد الوالدين أو مقدم رعاية أو شخص آخر.

ويمكنك دعمها للقيام بذلك عن طريق لعب الأدوار مع الفتاة حتى تتمكن من التدريب على كيفية قيامها بالتحدث إلى هذا الشخص، وماذا تقول، وما إلى ذلك؛ وتأكد من أن تقيم معها بدقة المخاطر التي قد تكون معرضة لها إذا شاركت مشاعرها مع هذا الشخص (على سبيل المثال كيف سيكون رد فعل هذا الشخص؟ وماذا سيحدث لو عرف أفراد العائلة أنها تحدثت مع هذا الشخص؟). مساعدتها في التخطيط بشأن متى ستجري محادثة مع هذا الشخص. تحديد الوقت والمكان اللازمين للمتابعة مع الفتاة بشأن نتيجة المحادثة.

وإذا كان الشخص الداعم الذي تم تحديده هو أحد الأبوين، وكنت تقيم أنه من الآمن القيام بذلك، فقم بإشراكه.

إذا كانت استجابة أحد الأبوين الذي/التي تحدثت معه/معها الفتاة داعمة ومراعية، وقمت بتقييم أن القيام بذلك سيكون آمناً، فيمكنك عندئذ إشراكه/إشراكها في جلسة مشتركة أو جلسة ثنائية. مرة أخرى، ينبغي التعامل مع هذا بحذر من خلال التقييم مع الفتاة حول ما سيحدث إذا تحدثت مع أحد والديها.

من المفيد أن تعرف

فهم الاتجاهات في الزواج المبكر

إذا كنت تقوم بمراجعة البيانات المستندة إلى الخدمات، مثل نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي، لتحليل الاتجاهات التي تتعلق بالفتيات المراهقات والزواج المبكر، فهناك عدة نقاط يجب مراعاتها. أولاً، قد يكون من المفيد النظر في نقاط البيانات عن العمر وقت وقوع الحادث، إذا كانت الناجية تبلغ من العمر ١٠-١٨ أو ١٠-٢٤ عاماً (حسب السياق)، ومتزوجة، ونوع العنف المبلغ عنه، والعلاقة مع المعتدي، ومسارات الإحالة، ومرحلة النزوح. وقد يكون من الضروري أيضاً النظر إلى الوقت المنقضي بين الحادث والإبلاغ، حيث يمكن أن يعطي ذلك أدلة حول القيود المفروضة على الحركة أو المعرفة أو الرغبة في الحصول على الخدمات. وقد توفر مراجعة هذه الاتجاهات أدلة حول سياق العنف من أجل الزواج المبكر.

في حالة المتابعة، اشرح للأب/الأم أنك تفهم أنهم يخططون لتزويج الفتاة، وتريد التأكد من تقديم معلومات تساعد على الحفاظ على صحتها وسلامتها في المستقبل. ويجب أن تُعقد المحادثة بطريقة لا يتم فيها إصدار أي أحكام تماماً. فأنت ترغب في جعل الأب/الأم أن يشعر/تشعر بالراحة حتى تتمكن من فهم الظروف التي تؤثر على قرارهم الزواج من ابنتهم في سن مبكرة بشكلٍ أفضل. وبمجرد أن تتمكن من إقامة علاقة مع الأب/الأم، فبعض الطرق التي يمكنك من خلالها إشراكه/إشراكها مباشرة هي:

- **فهم الظروف العائلية والظروف البيئية المحيطة التي تساهم في اتخاذ قرار الزواج المبكر. التقييم والاستماع لاستكشاف ما يلي:**
  - ما هي بعض أسباب الزواج؟
  - في أية مرحلة هم في هذه العملية؟
  - كيف اختارت الأسرة العريس؟ هل يعرفون سمعته وتاريخه؟
  - من هو صانع القرار النهائي في الزواج؟
  - من في الأسرة داعم للزواج؟
  - كيف يرى/ترى الأب/الأم الزواج؟
  - هل هو/هي قادر/قادرة على تحديد النتائج الإيجابية والسلبية للزواج؟
- **دعم الأب/الأم في التفكير بشأن إيجابيات وسلبيات الزواج المبكر.** على سبيل المثال، في بعض السياقات، غالباً ما تستخدم حقيقة أن الفتاة تخطت سنوات من المدرسة بعد التشرد كسبب منطقي للزواج المبكر، ويكون البديل هو أن تبقى في المنزل منتظرة. ما هي مزايا عودتها للمدرسة، حتى وإن فاتتها بضع سنوات؟ هل هناك مزايا للأسرة (على سبيل المثال هل يتم تزويدها بالطعام في المدرسة أو هل يمكنها أن تتعلم مهارة تساعدها على كسب المال للأسرة)؟ هل هناك أي قصص نجاح في المجتمع لفتيات بقين في المدرسة ويعرفها/تعرفها الأب/الأم أو أنه يمكنك مشاركتها معه/معها؟
- **توفير معلومات** للأب/للأم عن العواقب الصحية والأمنية والنفسية الاجتماعية للزواج المبكر. وإذا وجد/وجدت أن هذه المعلومات مفيدة، فاعمل معه/معها لتحديد أفضل طريقة لمشاركة المعلومات مع أعضاء آخرين من أسرته/أسرتها ممن لديهم سلطة اتخاذ القرار والتأثير. المعلومات الرئيسية التي تُقدَّم للأب/للأم هي:[٤٨]
  - إن الزواج المبكر يقيد حرية الفتيات ويعزلهن عن أقرانهن وينهي تعليمهن مبكراً.
  - غالباً ما يتم تزويج الفتيات برجال أكبر منهن سناً وأكثر خبرة في الممارسة الجنسية؛ فالعرائس الصغيرات يفتقدن إلى القوة ويكن أكثر احتمالاً للتعرض لعنف الشريك.
  - ويتعرضن لمخاطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية وغيره من الإصابات المنقولة عن طريق الجنس. ثمانون في المائة من حالات الجنس غير المحمي بين الفتيات المراهقات في البلدان النامية تحدث في إطار الزواج.
  - نظراً لأن الفتيات المتزوجات في سن صغير يُرجح أن يلدن خلال العام الأول من الزواج وأجسامهن قد لا تكون مكتملة النمو، فإنهن أكثر احتمالاً للتعرض لمضاعفات أثناء الولادة.
  - معلومات عن الإطار القانوني، حيثما كان ذلك ضرورياً. ويجب تقديم هذه المعلومات بطريقة لا تنطوي على تهديد بحيث لا يتم دفع العائلة لتزويج الفتاة في مكان آخر أو سراً. وهو مخصص للعمل كحجة للانتظار حتى تكبر الفتاة، حيث سيتم توفير المزيد من وسائل الحماية للفتاة ولأعضاء أسرتها.

← **وإذا كان الشخص الذي تحدده الفتاة ليس أحد الأبوين، بل هو شخص بالغ موثوق به، فعليك بإشراك ذلك الشخص.**

وإذا كان الشخص البالغ الذي حددته الفتاة كشخص يمكنها التحدث معه ليس أحد الوالدين، ولكن لديه استجابة داعمة ومراعية، وقمت بتقييم أن القيام بذلك سيكون آمناً، فيمكنك عندئذ إشراك هذا الشخص البالغ في جلسة مشتركة أو جلسة ثنائية. مرة أخرى، ينبغي التعامل مع هذا بحذر من خلال التقييم مع الفتاة حول ما سيحدث إذا عرف أفراد أسرتها بأنها أو أنك قد تحدثت مع هذا الشخص.

٤٨ فريق عمل الشباب المشترك بين الوكالات (٢٠١١). تناول مسألة الزواج المبكر للفتيات الشابات والمراهقات. https://www.iywg.org/sites/iywg/files/yl34e.pdf

- وقم مع هذا الشخص بعناية بتقييم العلاقات الأسرية ودرجة تأثير هذا الشخص على صناع القرار في الأسرة.
- كذلك استكشف مع هذا الشخص البالغ إذا كان يعتقد أن أحد والدي الفتاة أو مقدمي الرعاية سيكونون على استعداد للتحدث معك، وإذا كان الأمر كذلك، فما هي أفضل عملية للقيام بذلك. **من المهم جداً أن تقيم بعناية مخاطر القيام بذلك. إذا كان لدى الشخص البالغ الداعم أي قلق من أن التحدث إلى أحد الأبوين أو مقدم الرعاية سوف يؤثر سلباً على الفتاة، فينبغي ألا تقم بذلك.**
- بدلاً من ذلك، واصل العمل مباشرة مع الشخص البالغ الداعم، وادعم قيامه بإجراء محادثات مع أحد الأبوين أو مقدم الرعاية. **واحرص على الحصول على موافقة الفتاة قبل أن يتحدث الشخص البالغ الداعم مع أحد الأبوين أو مقدم الرعاية، وحدد إذا ما كانت تريد حضور هذه المناقشة.** وكما هو الحال دائماً، قيّم بعناية إذا ما كان هذا سيكون آمناً بالنسبة للفتاة. وادعم هذا الشخص لإجراء محادثة مع صانع القرار في الأسرة حول زواج الفتاة، مع توفير معلومات دقيقة عن العواقب على الفتاة. ويمكنك المراجعة مع الشخص بشأن ما قد يقوله وقم بإجراء تمثيل تدريبي معه.

يمكنك أيضاً تحديد قادة المجتمع المحترمين أو الأشخاص المقربين من الأسرة الذين يؤيدون تأخير أو إيقاف الزواج ويشعرون بالراحة للتحدث مع أفراد الأسرة الذين لديهم سلطة صنع القرار. ويجب أن يكون هذا الشخص حذراً جداً حول كيفية تعاملهم مع المناقشة، حيث ينبغي عدم ذكر أن الفتاة قد تحدثت مع أي شخص عن زواجها. احرص على مناقشة أي عواقب غير مقصودة لمثل هذا التدخل مع أحد الأبوين أو مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الداعم الذي قمت بإشراكه (أي التفكير في أي ردود فعل سلبية محتملة قد تؤدي إلى مزيد من الضرر وكيفية التعامل مع هذه المخاطر وما إلى ذلك).

تذكر أن تتناقش دائماً مع الفتاة، إلى جانب الحصول على موافقتها قبل اتخاذ أي من الإجراءات المذكورة أعلاه.

٣-٢-٢ الحد من المخاطر

عقب إشراكك الفتاة وأحد أبويها أو شخص بالغ آخر موثوق به، إذا ظل من المرجح أن الزواج سيمضي قدماً، فيجب أن يكون هدفك هو تأهيل الفتاة لاجتياز علاقتها وبيئتها الجديدة بطريقة تقلل مخاطر تعرضها للعنف ومضاعفات الصحة. للتركيز على الحد من المخاطر، يجب عليك:

- **التقييم:**
  - ما مشاعرها الآن بشأن الزواج؟
  - ما الأسئلة/مخاوف لديها؟
  - ما المخاطر المحتملة لها، لا سيما تلك المتعلقة بالسلامة والصحة؟ ويجب أن يتضمن هذا التقييم أسئلة عن الشخص الذي ستتزوجه، وما إذا كانت تدرك أي علامات على أنه قد يكون مسيئاً.
- **تنفيذ تخطيط السلامة.** سوف تحتاج إلى القيام بتخطيط السلامة مع الفتاة إذا حددتما معاً أنه توجد مخاطر سلامة حالية أو محتملة من زوجها المستقبلي أو أفراد أسرتها أو أعضاء المجتمع. اتبع الخطوات الخاصة بتخطيط السلامة الواردة في **الفصل الثالث من الجزء الثاني**.
- **تقديم المعلومات وإجراء الإحالات المحتملة.**
- **الصحة الإنجابية.** من المهم للغاية أن تناقش وتساعد الفتاة على فهم صحتها الجنسية والإنجابية. إذا شعرت أنك لا تتمتع بالمهارات أو المعرفة المناسبة للقيام بذلك، فتأكد من تحديد خبير صحة إنجابية يمكنه توفير هذه المعلومات، واحصل على موافقة الفتاة لجعل هذا الشخص يتحدث إليها. سيكون من المهم أن تفهم الحمل ووسائل منع الحمل. تحتاج أيضاً إلى التأكد من أنها تفهم أن الجنس، حتى في إطار العلاقة الزوجية، يجب أن يكون بالتراضي. ويمكنك أنت أو خبير الصحة الإنجابية التدريب معها على كيفية التواصل مع زوجها الجديد بخصوص ممارسة الجنس. إذا كانت لدى منظمتك أنشطة جماعية أو جلسات تثقيفية للفتيات المراهقات التي تتيح معلومات عن الصحة الإنجابية، فيمكنك أيضاً إحالتها.

أو يمكن لمنظمتك الترتيب لحضور خبير صحة إنجابية إلى مركزك لتقديم جلسة تثقيفية إلى مجموعات الفتيات، بصفة منتظمة.

- **المعلومات القانونية/الدعم.** اعتماداً على السياق، ربما تحتاج أيضاً إلى تزويدها بمعلومات قانونية أو إجراء إحالة إلى منظمة يمكنها تقديم هذه المعلومات. ويجب أن تكون لديها معلومات قانونية دقيقة عن حقوقها وسبل حمايتها بموجب القانون الوطني والقانون العرفي، بما في ذلك إذا كانت ترغب في منع إتمام الزواج، أو إذا كانت تريد بعد زواجها مباشرة أن تنفصل أو تحصل على طلاق رسمي.

- **العمل على مشاركة الفتاة في الخدمات** بحيث يمكنك أنت (أو منظمتك) الحفاظ على علاقة معها وإتاحة الفرص لها لتكون متواجدة بالقرب من الفتيات الأخريات وتكوين الصداقات وبناء شبكة دعم اجتماعية.

- **مساعدة الفتاة على تحديد شخص داعم في حياتها.** من الأفضل إذا كان هذا الشخص يمكنها رؤيته بصفة دائمة ويمكنها التحدث معه عن مصادر قلقها ومخاوفها ومشكلاتها.

- **مساعدتها على تحديد إستراتيجيات التعامل الإيجابية.** اسأل الفتاة ما الذي تفعله حالياً لمساعدة نفسها عندما تشعر بالحزن أو الانزعاج. ساعدها على التواصل مع الممارسات الموجودة وساعدها على تحديد ممارسات جديدة تقوم على مصادر الدعم لديها في حياتها والأنشطة التي تجلب لها المتعة أو الهدوء والتي تقوم على نقاط قوتها.

- **المناصرة من أجل الفتاة.** تحدث، إذا كان ذلك من الأمان، مع أحد الوالدين أو مقدم الرعاية أو الشخص البالغ الداعم عن الوسائل التي يتعين من خلالها أخذ المصالح الفضلى للفتاة بعين الاعتبار خلال مفاوضات الزواج مثل الحفاظ على حقها في الحصول على التعليم والرعاية الصحية.

- **مواصلة إشراك شخص بالغ داعم.** إذا كان التحضير للزواج جارٍ على قدم وساق، فمن المهم للغاية أيضاً أن يكون لدى الفتاة شخص بالغ داعم في حياتها. ويمكنك، إذا كان من الأمان القيام بذلك، المناقشة مع أحد الوالدين أو مقدم الرعاية أو شخص بالغ آخر موثوق به لضمان أنه يعلم عواقب الزواج المبكر وبعض مخاطر السلامة وكيفية دعم الفتاة للمضي قدماً.

٣-٢-٣ الاستجابات لحالات الزواج المبكر القائمة

الفتيات المتزوجات بالفعل ولا يسعين حالياً للحصول على خدماتك كناجيات من العنف يحتجن أيضاً إلى دعمنا. إذا كانت منظمتك تعمل بالفعل مع الفتيات المراهقات أو تخطط لذلك، فأتح الفرصة والمجال للفتيات المتزوجات للمشاركة في الخدمات الجماعية، الأمر الذي يمكن أن يتيح في نهاية المطاف المشاركة الفردية معهن بحيث يمكنك تقديم الدعم فيما يتعلق بموقفهن كزوجات وأمهات صغيرات السن.

فور موافقة الفتاة على خدمات الأفراد، يجب أن ينصب تركيز الاستجابات الخاصة بالأفراد على فهم الاحتياجات الحالية للفتاة والاستجابة لها ودعمها وتقليل مخاطر تعرضها للعنف والمضاعفات الصحية. ومع هذه الحالات، يمكنك استخدام نهج قياسي يركز على الناجيات في إدارة الحالة، مع تركيز التقييم على السلامة والصحة والحالة النفسية والاجتماعية والرفاهية الاقتصادية. ومن بين نقاط التقييم الأساسية التي تحتاج إلى أن تكون على دراية بها بشكل خاص:

- العلاقة الجنسية: هل يوجد إجبار على ممارسة الجنس في إطار العلاقة الزوجية؟ هل تشعر بآلام بسبب الجماع؟ هل توجد مخاطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية؟
- فهم الفتاة للصحة الإنجابية وطبيعة جسمها.
- الحمل: هل الفتاة حامل؟ إذا كانت حاملاً، فماذا تريد أن تفعل؟ هل حظيت برعاية طبية مناسبة؟ هل لديها أي شخص يساعدها أثناء الحمل؟ هل لدى الفتاة أطفال آخرون و/أو هل تعرف كيفية توفير الرعاية لطفل مولود؟
- هل يوجد عنف الشريك؟
- هل يوجد عنف من أعضاء العائلة الآخرين؟
- الحصول على المال: من الذي يكسبه؟ من بيده مقاليد الأمور؟

- هل يُسمح لها بالذهاب إلى المدرسة؟
- هل لديها شبكة دعم اجتماعية؟
- ما هو شعورها بشأن الزواج بشكل عام؟

سيعمل تقييمك على تزويد عملية وضع خطة إجراءات بمجموعة من الاستجابات. يجب عليك أيضاً أن:

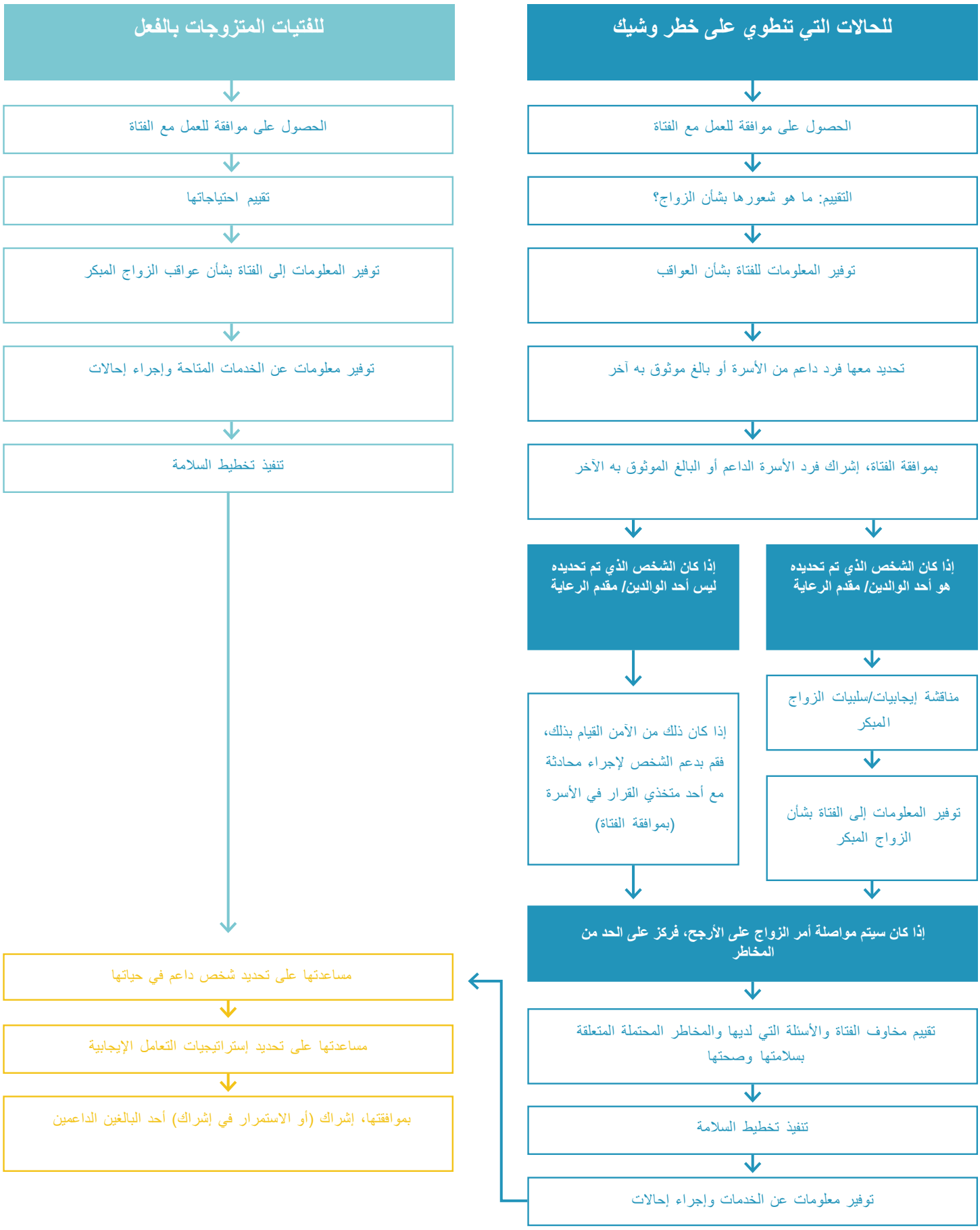
- **توفر المعلومات للفتاة عن:**
  - الصحة والسلامة والعواقب النفسية والاجتماعية للزواج المبكر
  - خدمات الصحة والصحة الإنجابية وخدمات السلامة والوقاية والخدمات النفسية والاجتماعية وأي دعم آخر ذي صلة متاح
  - الاستشارات أو الخدمات القانونية بحيث يمكنها فهم حقوقها في إطار الزواج والخيارات المتاحة إذا أرادت أن تنفصل.
- **تنفيذ تخطيط السلامة.**
- **مساعدة الفتاة على تحديد شخص داعم في حياتها.** من الأفضل إذا كان هذا الشخص يمكنها رؤيته بصفة دائمة ويمكنها التحدث معه عن مصادر قلقها ومخاوفها ومشكلاتها.
- **مساعدتها على تحديد إستراتيجيات التكيف الإيجابية.** وهذا يمكن أن يكون سهلاً كسؤالها ما الذي تود فعله، أو ما الذي يرسم الابتسامة على وجهها أو ما الذي يساعد على هدوئها أو سكونها. ناقش معها ما إذا كانت تفعل هذه الأشياء الآن وما إذا كانت مجدية/كيف تكون مجدية. ناقش معها كيف سيمكنها استخدام هذه الإستراتيجيات عندما تشعر بالحزن أو الانزعاج.
- ولا يزال بإمكانك محاولة العمل مع شخص بالغ داعم للتأكد من أن الفتاة لديها شخص بالغ يتسم بالإيجابية والرعاية في حياتها وأنك تتواصل مع هذا الشخص.

وقد تكون هناك حالات لا تستطيع فيها الفتيات تحديد شخص بالغ داعم في حياتهن. فقد تكون أنت هو الشخص الوحيد الذي تثق به. في مثل هذه الحالات، يكون من الأفضل التركيز على الحفاظ على إمكانية وصول الفتاة لك ولخدمات برنامجك بدلاً من محاولة إشراك شخص آخر مباشرة. وإذا قمت بإشراك مقدم رعاية أو شخص بالغ آخر لا يتفاعل بشكل جيد تجاه مناقشتك للزواج المبكر معه، فقد يقرر أنه لا يريد من ابنته حضور أنشطتك. وأنت لا تريد أن تغامر بحرية الفتاة للذهاب إلى الأماكن وأن تكون مع أشخاص يدعمونها.

وتتطلب الاستجابة لحالات الزواج المبكر، سواء كانت تنطوي على حالات خطر وشيك أو فتيات متزوجات بالفعل، مهارات قوية لإدارة الحالة ومعرفة حول كيفية العمل مع الفتيات المراهقات. وكثيراً ما تكون هذه الحالات معقدة وينبغي أن يقوم العاملون الاجتماعيون دائماً بطلب المساعدة من المشرف عليهم لتقديم الدعم عند الحاجة.

ويقدم الرسم البياني في الصفحة التالية ملخصاً للردود المناسبة لإدارة حالات الزواج المبكر التي نوقشت في هذا الفصل.

استجابات إدارة الحالات للزواج المبكر



الجزء الرابع

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الفئات الضعيفة

ميريديث هتشيسون / لجنة الإنقاذ الدولية

الفصل ١

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين/ الناجيات من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **المصطلحات والتعاريف المهمة للعمل مع الناجين/الناجيات اللاتي يعرفن على أنهن المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين (LGBTI)**
- **العوائق التي قد يواجهها هؤلاء الناجون/الناجيات للحصول على الرعاية**
- **توفير الرعاية والدعم بطريقة آمنة وترحيبية للناجين/الناجيات المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين**

في كثير من المجتمعات، يتعرض الأشخاص الذين يُعرفون بأنهم من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسينلمخاطر الاضطهاد والتمييز والعنف بسبب ميلهم الجنسي الحقيقي أو المتصور أو هويتهم الجنسانية أو تعبيرهم الجنساني.[٤٩] وقد وثقت مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين أن في حالات اللجوء، يتعرض اللاجئون من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين لمزيد من المشقة والاضطهاد والأذى. غالباً ما يكون المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين مستهدفين بشكل خاص في بلدانهم الأصلية بسبب ميلهم الجنسي وهويتهم الجنسانية. وعند دخول مخيمات اللاجئين، ربما تجد أن اللاجئين من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسينمن بين الأفراد الأكثر عزلة وتهميشاً في المخيم بسبب خوفهم من مزيد من النبذ والأذى. فربما يكونون معرضين للعنف الجنسي الذي يرتكب كجريمة على أساس الكراهية أو التحيز تحديداً. كذلك يمكن أن يتعرضوا لخطر العنف الجنسي و/أو عنف الشريك. ويقدم هذا الفصل معلومات وتوجيهات بشأن توفير الرعاية والدعم لأي شخص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسينالذين تعرضوا للعنف الجنسي أو عنف الشريك. والغرض منه هو دعم المنظمات التي تخطط بالفعل أو بنشاط لتقديم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين، وينبغي أن يكون مصحوباً بالتدريب المناسب.

المواد التدريبية

← **الوحدة ١٧أ: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين/ الناجيات المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/ حاملات صفات الجنسين**

٤٩ مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين. (٢٠١١). *العمل مع المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين في التشريد القسري.*

١-١ مصطلحات وتعاريف مهمة[٥٠]

إن التحلي بفهم أساسي للمصطلحات والتعريفات الشائعة هو خطوة أولى مهمة للتمكن من تقديم خدمات داعمة للأشخاص الذين يعرفون بأنهم من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين.

ومن المهم أن يتم فهم مفاهيم الميل الجنسي والهوية الجندرية. فجميع الناس لديهم ميل جنسي وهوية جندرية. ولكن الميل الجنسي والهوية الجندرية ليسا نفس الشيء.

الميل الجنسي يخبرك عن الانجذاب الجنسي والعاطفي للشخص. والكلمات الشائعة لوصف الميل الجنسي مذكورة أدناه.

- **مغاير الجنس** هو مصطلح يصف الشخص الذي ينجذب إلى أشخاص من جنس أو نوع اجتماعي مختلف. على سبيل المثال: الرجل الذي ينجذب إلى النساء؛ أو المرأة التي تنجذب إلى الرجال.
- **مثلي الجنس أو مثلي** هو مصطلح يصف الشخص الذي ينجذب إلى أشخاص من نفس الجنس.
  - **المثلي** هو مصطلح غالباً ما يستخدم لوصف الرجل الذي يكون انجذابه الجسدي و/أو الرومانسي و/أو العاطفي لرجالٍ آخرين، على الرغم من أن هذا المصطلح يمكن أن يُستخدم لوصف كل من المثليين والمثليات. في حين أن مصطلح "مثلي الجنس" يمكن أن يستخدم في بعض الأماكن، لاحظ أنه، في اللغة الإنجليزية، فإن كثيراً من الأشخاص يعتبرونه مصطلحاً عتيقاً ينبغي تجنبه.
  - **المثلية** هو مصطلح يصف المرأة التي يكون انجذابها الجسدي و/أو الرومانسي و/أو العاطفي نحو نساء أخريات.
- **ثنائي الميل الجنسي** هو مصطلح يصف الأشخاص الذين لديهم القدرة على الانجذاب الجسدي و/أو الرومانسي و/أو العاطفي لشخص أو أشخاص من نفس الجنس أو النوع الاجتماعي، وكذلك لشخص (أشخاص) من جنس أو نوع اجتماعي مختلف.
- ويصف بعض الناس ميولهم الجنسية بطرق أخرى. فعلى سبيل المثال، قد يستخدم البعض مصطلح " حر الجنس " بدلاً من مثلية أو مثلي أو ثنائي الميل الجنسي. ويعتبر هذا المصطلح شاملاً لمجموعة واسعة من التوجهات الجنسية والهويات الجندرية.

الهوية الجندرية هو مصطلح يشير إلى التجربة الداخلية والفردية التي يشعر بها كل شخص على حدة، والتي قد تكون أو لا تكون متطابقة مع الجنس المخصص له عند الولادة أو النوع الاجتماعي الذي يعزيه إليه المجتمع. وهي توضح إذا ما كان الشخص يرى نفسه رجلاً أم امرأةً أم جنساً آخر في بعض الحالات.

متحول الجندر هو مصطلح شامل يستخدمه الأشخاص الذين تختلف هويتهم الجندرية، وفي بعض الحالات تعبيرهم الجندري، عما يرتبط عادة بالجنس الذي تم تخصيصه لهم عند الولادة، بمن فيهم الأشخاص الذين تكون هويتهم الجندرية ليست "ذكر" ولا "أنثى" على النحو المحدد بشكلٍ تقليدي. ويمكن أن يخضع الأشخاص من متحولي الجندر إلى عملية "تحويل"، وهي عملية لتغيير المظهر الخارجي للجنس ليصبح أكثر انسجاماً مع الهوية الجندرية للفرد. وهي تعتبر عملية معقدة تحدث عادة على مدى فترة طويلة من الزمن. ويشمل التحويل بعضاً من أو جميع الخطوات الشخصية والطبية والقانونية التالية: إخبار أفراد الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل؛ واستخدام اسم مختلف وضمائر جديدة؛ وارتداء ملابس مختلفة؛ وتغيير اسم الشخص و/أو جنسه على الوثائق القانونية؛ والعلاج الهرموني وربما (وإن لم يكن دائماً) نوعاً واحداً أو أكثر من أنواع الجراحة. وتختلف الخطوات التي ينطوي عليها التحويل من شخص لآخر. ومع ذلك فإن الكثير من متحولي الجندر لا يخضعون لعملية التحويل، لذا فمن المهم عدم وضع افتراضات استناداً إلى مظهر الشخص وحده.

فيمكن أن يكون لدى متحولي الجندر أي ميل جنسي. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تنجذب امرأة من متحولي الجندر إلى رجل، وبالتالي ربما تعتبر نفسها من متغايرة الجنس. ولكن قد يعتبر هذا الشخص نفسه أيضاً بأنه مثلي. والميل الجنسي والهوية الجندرية مفهومان مختلفان، ولا يمكن سوى للشخص نفسه أن يحدد ويؤكد ميله الجنسي. لا تفترض أبداً أنه يمكنك التعرف على الميل الجنسي لشخص ما على أساس مظهره.

حر الجنس هو مصطلح شامل يستخدم لوصف الأشخاص الذين تقع هويتهم الجندرية خارج النظام الثنائي المكون من الذكر والأنثى. ويمكنه أيضاً أن يصف الأشخاص الذين يعرفون بأنهم من الذكور والإناث على حد سواء (ثنائيِّ الجندر)، أو الذين لا يعرفون بأي نوع من الجنسين (معدومي الجندر)، أو كخليط من جندرين مختلفين (كالذكور والإناث ومعدومي الجندر في أيام مختلفة).

---

٥٠ المركز الوطني للتعليم الصحي للمثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين. (٢٠١٥). *توفير خدمات الترحيب والرعاية للأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين.*.

حامل صفات الجنسين هو مصطلح يستخدم لوصف شخص لديه اختلافات جسدية فيما يتعلق بالمعايير المثبتة ثقافياً للذكورة والأنوثة، بما في ذلك الاختلافات على مستوى الكروموسومات أو الأعضاء التناسلية أو الخصائص الجنسية الثانوية. وأحياناً ما يطلق على حامل صفات الجنسين مصطلح "الاختلافات في النمو الجنسي".

ومن المهم معرفة المفاهيم التي تحملها هذه المصطلحات. ولكن، لا يتطابق كل شخص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين تماماً مع واحدة من هذه الفئات. وإضافة إلى ذلك، فقد يحدد بعض الأشخاص بأنهم تابعون لإحدى هذه الفئات ولكن ليس بهذه المصطلحات المحددة.

١-٢ عوائق الرعاية[٥١]

كذلك فإن كثيراً من العوائق التي قد تواجه أحد الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسينفي سبيل الحصول على الرعاية يكون مماثلاً لتلك العوائق التي تواجه الناجين الآخرين، إلا أنه يمكن التعرض لها بشكل مختلف إلى حدٍ ما. وهناك أيضاً بعض العوائق الفريدة للرعاية.

- **الأمان.** في السياقات التي يتم فيها تجريم هوية المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسينوالتعبير عنها و/أو الارتباط بها أو حيثما توجد رهاب المثلية الجنسية رهاب ثنائيي الميل الجنسي رهاب متحولي الجندر، وهي الأمور التي يحتمل أن تؤدي إلى مزيد من العنف، يكون من غير المحتمل بالنسبة للمثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين أن يطلبوا المساعدة بسبب الخوف من تعرضهم للأذى.
- **العار ولوم الذات.** قد يعاني الناجون/الناجيات من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسينمن ردود أفعال مألوفة وطبيعية لدى الناجين/الناجيات مثل الشعور بالإحراج أو الذنب أو لوم الذات أو الشعور بالضعف. وقد يشعر الأشخاص بأنهم "لم يدافعوا عن أنفسهم بما فيه الكفاية"، أو أنهم كان ينبغي أن يكونوا قادرين على "الاعتناء بأنفسهم". وقد يكون رد الفعل هذا قوياً بشكل خاص بالنسبة للناجين المحدد ينكذكور (متحولي الجندر وثنائيي الميل الجنسي ومثليين) والذين يقدمون أنفسهم بأنهم ذكور، الذين قد يشعرون أن جنسهم قد تعرض للتحدي أو التهديد بسبب الاعتداء. ويمكن أن تمنعهم هذه المشاعر من طلب المساعدة.
- **الخوف من "الإقصاء".** قد يخاف المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين من أن يتم "إقصاؤهم" في عملية طلب المساعدة - بمعنى أن الآخرين سيعرفون ميولهم الجنسية أو هويتهم الجندرية، وهو الأمر الذي قد يؤدي إلى مزيد من الوصمة أو العار أو تكرار الإيذاء.
- **عدم وجود شبكة دعم.** يمكن أن يكون الأشخاص الذين يعرفون بأنهم من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسينمنعزلين بالفعل عن الأسرة / الأصدقاء / المجتمع. وقد يكون ذلك بسبب أن عائلاتهم أو أصدقاءهم أو مجتمعاتهم يعرفون ميولهم الجنسية أو هويتهم الجندرية ولا يدعمونهم، أو ربما أن عائلاتهم أو أصدقاءهم لا يعرفون، وبالتالي من غير المرجح أن يطلبوا المساعدة منهم. وفي حالات عنف الشريك، قد يستخدم المعتدي أيضاً تهديدات من أجل "إقصاء" الشخص كوسيلة لمنعه من طلب المساعدة. وقد يتشارك المعتدي/المسيء مع الناجي في أحد أنظمة الدعم والأصدقاء المشتركين، والأماكن الاجتماعية، والعلاقات مع نفس المنظمات والأحداث وما إلى ذلك؛ مما يجعل من الصعب على الناجي أن يقوم بالإفصاح دون أن يعرف المعتدي/المسيء.
- **الخوف من اللوم.** قد توجه العائلة أو مقدمو خدمات إنفاذ القانون والخدمات الطبية والاجتماعية اللوم إلى الناجين على ما حدث بسبب هويتهم الجندرية و/أو ميولهم الجنسية.
- **التجارب السلبية السابقة.** إذا كانت لدى الشخص تجارب سلبية مع الجهات المساعدة ومقدمي الخدمات الآخرين في الماضي، فمن غير المرجح أن يطلب الرعاية مرة أخرى.
- **نقص الوعي.** يمكن أن يؤدي عدم وضوح المسائل المتعلقة بالعنف الجنسي أو عنف الشريك تجاه المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين إلى نقص الوعي والمعلومات والتعليم والموارد.
- **نقص الخدمات المتخصصة.** في معظم الأوضاع الإنسانية، وخصوصاً تلك التي تكون منخفضة الموارد أو توجد بها حالات طوارئ أو في البلدان التي يتم فيها تجريم هوية المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين والتعبير عنها و/أو الارتباط بها، لا يحتمل أن تكون هناك خدمات متخصصة. وهذا يجعل من الصعب جداً على الناجين/الناجيات أن يشعروا بأنهم سوف يكونون آمنين ومدعومين عندما يطلبون الرعاية.

٥١ مشروع مكافحة العنف. *العمل مع ضحايا العنف من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين.* http://www.avp.org/storage/documents/Training%20and%20TA%20Center/GAGV_Working_with_LGBT_Victims_Handout.pdf

١-٣ تقديم الرعاية والدعم: اعتبارات خاصة[٥٢]

وباعتبارك عامل اجتماعي يعمل في منظمة تقدم بالفعل أو تخطط لتقديم خدمات متخصصة للناجين من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين، فإن عملك، كما هو الحال مع جميع الناجين/الناجيات، هو الاستماع للشخص ونقل الحماسة إليه وعدم الحكم عليه والتعاطف معه وتقديم المعلومات والدعم له. ومع ذلك، هناك بعض الطرق المحددة التي يمكنك من خلالها جعل دعمك وخدماتك أكثر ترحيباً وأمناً للمثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين.

- **تعامل بمشاعرك الخاصة بشأن الأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين.** سوف تجد صعوبة في مساعدة الناجين/الناجيات إذا لم تكن قد فكرت في تحيزاتك بشأن الأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسينوالعنف الذي يرتكب ضدهم وعالجت هذه التحيزات. فإذا كانت معتقداتك أو تحيزاتك الشخصية تحول دون عدم إصدار أحكام مسبقة، فينبغي ألا تقوم بخدمات مباشرة مع الناجين/الناجيات. وسوف يحتاج المشرفون إلى تقييم ذلك مع الموظفين قبل أن يبدأوا في العمل مع الأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين لضمان ألا تسبب خدماتهم أي ضرر.
- **لا تفترض جنس الناجي أو ميوله الجنسية.** يمكن ألا يفصح الناجون من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين عن هويتهم الجندرية أو ميولهم الجنسية أو حالة حملهم لصفات الجنسين معك في البداية (أو في أي وقت). ومن السهل أن يتم الانزلاق إلى افتراضات تتعلق بالجنس ومغايرة الجنس، على سبيل المثال، التوصية بمجموعة دعم نسائية لأحد الناجين الذي له صوت أنثوي، ولكنه لا يُعرف كامرأة. فاحرص على أخذ تلميحات من الشخص بقدر الإمكان، وإذا لم تكن متأكداً، فاسأله عن الموارد التي يرى أنها ستكون أفضل بالنسبة له.
- **استخدم اللغة بعناية.** يمكن أن يساعد استخدام الكلمات الصحيحة في بناء علاقة تقوم على الثقة؛ ويمكن أن تجعل الكلمات الخاطئة الوضع السيئ أسوأ من خلال وضع عوائق جديدة أمام تقديم الرعاية. فاحرص على أخذ تلميحات من الشخص. وإذا لم تكن متأكداً من الضمائر التي يمكن استخدامها (مع الناجين أو شركائهم)، فيمكنك أن تسأل الشخص عن تفضيله. وتشمل الاقتراحات:
  - تجنب افتراض أن الشخص لديه/لديها شريك جنس أو زوج من الجنس المقابل. على سبيل المثال، بدلاً من قول: "هل لديكِ رفيق أو زوج؟" يمكنك طرح الأسئلة التالية: "هل أنت في علاقة؟"
  - استخدم المصطلحات التي يستخدمها الناجون/الناجيات لوصف أنفسهم/أنفسهن وشركائهم/شركائهن. على سبيل المثال، إذا كان شخص ما يطلق على نفسه "مثليًا"، فلا تستخدم مصطلح "متشابه الجنس". وإذا كانت امرأة ما تشير إلى "زوجتها"، فقل "زوجتك" عند الإشارة إليها؛ ولا تقل "صديقتك".
  - ومن المهم أيضاً استخدام الضمائر الصحيحة إذا كنت سوف تتحدث عن الشخص (على سبيل المثال، إذا كنت تقوم بإحالة عبر الهاتف أو بشكل شخصي). استخدم الضمير الذي يفضله الفرد. وإذا كنت لا تعرف، فاسأل الشخص.
- **لا تطرح أسئلة غير ضرورية.** قبل طرح أي أسئلة شخصية، أولاً اسأل نفسك: "هل سؤالي ضروري لرعاية الشخص، أم أنني أطرحه بدافع من فضولي؟" فإذا كان من أجل فضولك، فإن طرحه ليس مناسباً. فكر بدلاً من ذلك في: "ما الذي أعرفه؟ ما الذي أحتاج إلى معرفته؟ كيف يمكنني أن أسأل عن المعلومات التي أحتاج إلى معرفتها بطريقة دقيقة؟ " ينبغي أن تكون حريصاً على عدم خلق حالة حيث يقوم/تقوم الناجي/الناجية بتثقيفك حول المسائل المتعلقة بالأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين.
- **لا "تفصح" عن الناجي/الناجية للموظفين أو أعضاء فريق الدعم الآخرين، وما إلى ذلك.** ويكون الأمر متروكاً للناجين/للناجيات حتى يقرروا/يقررن متى يخبرون/يخبرن الآخرين عن ميولهم/ميولهن الجنسية و/أو هويتهم/هويتهن الجندرية، ومن يخبرون/يخبرن. اطلب الإذن قبل الإفصاح إلى شخص آخر من الموظفين، وهو الأمر الذي لا يتعين عليك إجراؤه إلا إذا كان مرتبطاً برعاية الناجي/الناجية ودعمه/دعمها بشكل واضح.
- **طمئن الناجين/الناجيات أن ردود أفعالهم/أفعالهن طبيعية.** دعهم/دعهن يعرفون/يعرفن أن ردودهم/ردودهن ومشاعرهم/مشاعرهن على ما يرام. يشعر/تشعر العديد من الناجين/الناجيات بالخوف والوحدة، ويتساءلون/تتسائلن عما إذا كانوا طبيعيين/طبيعيات أم لا. قدم الاطمئنان المستمر للناجي/للناجية بأنك سوف تدعمه/تدعمها وأنك قادر على سماع قصته/قصتها.
- **ادعم الناجين/الناجيات.** كما هو الحال مع جميع الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، فإن الدعم الذي تقدمه قد يكون هو الملاذ الآمن الوحيد الذي يمكن أن يبدأ فيه هذا الشخص في التعافي. دعهم يأخذوا زمام المبادرة؛ لا تضغط للحصول على تفاصيل إذا كانوا يبدون مترددين أو غير راغبين في الإفصاح عنها. واعرض تقديم الدعم، وإذا حدث الاعتداء داخل علاقة مع شريك، فناقش وضع خطة للسلامة. وإذا كان ذلك مناسباً ومتاحاً في سياقك، فساعد الناجين/الناجيات على تحديد الخدمات المصممة للأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين أو المحبة لهم. وإذا حدث الاعتداء في سياق جريمة كراهية أو تحيز، فساعدهم على الحصول على الحماية أو الإبلاغ إذا أرادوا ذلك، ولكن لا تجبرهم على القيام بذلك.

٥٢ Scott et. al (2012). *دعم الناجين من الاعتداء الجنسي من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين.*

١-٤ السلامة

وسوف تكون السلامة أحد الاعتبارات الرئيسية للناجين/الناجيات من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين، وخصوصاً في سياقات القوانين التي تجرم هوية المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين والتعبير عنها و/أو الارتباط بها. وحتى في البلدان التي لا يتم فيها تصنيف الأشخاص الذين يعرفون بأنهم من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين على أنهم غير شرعيين، قد تجعل المعايير الاجتماعية السلبية معرفة وضع الشخص في المجتمع أمراً خطيراً. وبالإضافة إلى المبادئ التوجيهية لتقييم وتخطيط السلامة المقدمة في **الجزء الثاني، الفصل ٢**، فسوف تحتاج إلى مراعاة ما يلي عند التخطيط للسلامة مع الناجين/الناجيات من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين.

- وفي العديد من السياقات، لا يحتمل أن يحصل الأشخاص من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين على دعم إيجابي من الشرطة أو غيرها من خدمات الحماية بسبب كراهية المثلية الجنسية/ثنائية الميل الجنسي/متحولي الجندر، وفي حالة جرائم الكراهية/التحيز، وقد تكون هذه الجهات الفاعلة هم المعتدين. تأكد من أنك قد استكشفت بشكل موسع مع الأشخاص تجاربهم الحالية والسابقة مع الشرطة والسلطات الأخرى فضلاً عن مخاطر السلامة قبل أن تدرجها أنت والناجون/الناجيات في خطة السلامة.
- وبسبب الوصمة التي ينطوي عليها تعريف الشخص بأنه من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي الجندر وحاملي صفات الجنسين، فقد لا يكون لدى الشخص شبكة دعم ويكون معزولاً بالفعل. وقد يجعل ذلك من الصعب على الشخص أن يفكر في أشخاص يمكن أن يثق بهم ويلجأ إليهم من أجل السلامة.
- وقد يكون الناجون/الناجيات من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين معرضين بدرجة كبيرة لخطر الانتحار، وخصوصاً إذا كانوا منبوذين من الأسرة والمجتمع ومعزولين. وهذا لا يعني أنك يجب أن تفترض أن الناجين/الناجيات من المثليات والمثليين وثنائيي/ثنائيات الميل الجنسي ومتحولي/متحولات الجندر وحاملي/حاملات صفات الجنسين لديهم أفكار انتحارية، ومع ذلك يجب أن تبحث بعناية عن أي علامات تحذيرية، وكما هو الحال مع أي ناجٍ، يجب أخذ تعبيرات الأفكار الانتحارية على محمل الجد.

الفصل ٢

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين الذكور من العنف الجنسي

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- العوائق التي قد يواجهها الناجون من الذكور للحصول على الرعاية
- توفير الرعاية والدعم بطريقة آمنة وترحيبية للناجين من الذكور من العنف الجنسي

وكما نوقش في المقدمة، قد يتعرض الرجال والفتيان أيضاً في الأوضاع الإنسانية لخطر العنف الجنسي. وكثيراً ما يرتكب العنف الجنسي ضد الفتيان والرجال من جانب رجال آخرين في سياق النزاع المسلح أو العنف العرقي كوسيلة لإضعاف الرجال وإضعاف أسرهم ومجتمعاتهم المحلية. ويمكن أن يتعرض الأولاد أيضاً لخطر الإساءة الجنسية على الأطفال الذي يرتكبه عادةً أفراد الأسرة أو رجال معروفون للطفل.

المواد التدريبية

← **الوحدة ١٧ب: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين الذكور من العنف الجنسي**

كما هو الحال بالنسبة للعنف ضد النساء والفتيات، فإن العنف ضد الأولاد والرجال غالباً ما لا يتم الإبلاغ عنه. قد تجعل الأعراف الذكورية التقليدية من الصعب على الرجال أن يفصحوا ويطلبوا المساعدة وقد تؤدي أيضاً إلى عدم وجود استجابات عاطفية من الأسرة والأصدقاء ومقدمي الخدمات. وتتشابه العديد من آثار العنف الجنسي التي يتعرض لها الرجال والأولاد مع تلك التي يتعرض لها النساء والفتيات، (انظر **الجزء الثالث، الفصل ٢**). ومع ذلك، فهناك بعض التجارب الخاصة التي ينبغي أن يفهمها مقدمو الخدمات من أجل تقديم خدمة أفضل لهذا القطاع من الناس.

وسوف يركز هذا الفصل على العمل مع الرجال البالغين الذين تعرضوا للعنف الجنسي. وتقدم *المبادئ التوجيهية لرعاية الأطفال الناجين من الإساءة الجنسية* توجيهات حول كيفية العمل مع الأولاد الذين تعرضوا للإساءة الجنسية. وفي الفصل السابق، تمت أيضاً مناقشة الاعتبارات المتعلقة بالأشخاص الذين يعرفون بأنهم مثليون أو متحولو الجندر، وينبغي استخدامها -حسب الضرورة- مع المعلومات الواردة في هذا الفصل. تذكر أيضاً أن موارد *الرعاية السريرية للناجين من الاعتداء الجنسي* المشار إليها في **الجزء الثاني، الفصل ٣** تحتوي على مبادئ توجيهية محددة لرعاية الذكور الناجين من العنف الجنسي.

ويتعين على المنظمات التي أنشئت أساساً لتوفير الخدمات للنساء والفتيات، و/أو التي تقوم بذلك من خلال مراكز المرأة، أن تتخذ إجراءات واضحة لكيفية الاستجابة لأي إفصاحات من الرجال. ويجب أن تكون البروتوكولات جاهزة لإحالة الحالة إلى مقدم خدمة مزود بنقاط دخول خدمات المناسبة للرجال (على سبيل المثال، جهة فاعلة في المجال الصحي لديها تدريب على الرعاية السريرية للناجين من الذكور أو من جهة فاعلة أخرى في مجال الحماية أو الصحة النفسية). وإذا لم تكن مثل هذه الخيارات متاحة، فيمكن لمنظمتك العمل مع الناجي في مكان بديل، مثل مستوصف صحي قريبة.

٢-١ عوائق الرعاية[٥٣]

كثير من العوائق التي تعترض سبيل الرعاية التي يواجهها الرجال تكون مماثلة لتلك التي نوقشت سابقاً فيما يتعلق بالناجيات من العنف الجنسي الآخرين إلا أنها قد يتم التعرض لها بشكل مختلف قليلاً.

وفيما يلي سرد لبعض الأمثلة الخاصة بالعوائق التي تحول دون تقديم الرعاية للرجال. وتذكر أن هذه العوائق تكون عامة ويرجح أن تختلف من سياق لآخر. وسوف يعتمد إذا ما كانوا سيتعرضون لهذه العوائق وطريقة تعرضهم لها على مبادئ ثقافية واجتماعية معينة وخصائص الناجين مثل العِرق والدين والوضع الاجتماعي والاقتصادي والميل الجنسي.

- **الأعراف الذكورية التقليدية لا تشجع على طلب المساعدة.** إن الأعراف التقليدية للذكورة التي تضغط على الرجال ليكونوا دائماً أقوياء ومسيطرين ومستقلين ولا يعبرون عن مشاعرهم، تقلل من احتمالية طلبهم للمساعدة حتى عند تعرضهم لحادث أليم.[٥٤،٥٥]
- **مشاعر الخجل والخوف من وصمة العار.** فيما يتعلق بالأعراف الذكورية التي نوقشت أعلاه، قد ينتاب الذكور الناجين مشاعر قوية من العار وقد يخافون من أن يتم وصمهم بسبب ما حدث لهم. ويكون هذا هو الحال خصوصاً إذا كانت الأعراف الذكورية في بيئتهم تشير إلى أن الرجال يجب أن يكونوا أقوياء ومسيطرين جنسياً.
- **الهموم والمخاوف المتعلقة بالحياة الجنسية.** من الأساطير الشائعة في بعض البيئات أن الذكور الناجين من العنف الجنسي المرتكب من قبل الرجال يكونون مثليين أو سوف يصبحون مثليين. وليس هناك ما يدل على أن التعرض للعنف الجنسي يؤثر على الميل الجنسي. ومع ذلك، إذا كان يتم تصديق هذه الأسطورة بشكلٍ شائع وإذا كانت رهاب المثلية الجنسية منتشرة في المجتمع، فإن الناجين من الذكور قد لا يطلبون المساعدة لأنهم يصارعون هذه المسائل بأنفسهم و/أو يخشون ردود فعل الآخرين. ويمكن أن يشكل ذلك عائقاً كبيراً بشكلٍ خاص أمام طلب المساعدة في المجتمعات حيث يتم تجريم المثلية الجنسية.
- **الخوف من عدم التصديق.** بسبب الأعراف الاجتماعية الذكورية التقليدية، قد يخشى الذكور الناجون من ألا يصدقوا إذا أخبروا أحداً عما تعرضوا له.
- **خطر تعاطي المخدرات.** قد يكون استخدام الكحول أو العقاقير الأخرى كوسيلة للسيطرة على المشاعر أو تخديرها أكثر شيوعاً بين الناجين من الذكور نتيجة للأعراف التي تثني الرجال عن الاعتراف والتعبير عن المشاعر.

٢-٢ تقديم الرعاية والدعم: اعتبارات خاصة

وبصفتك عامل اجتماعي أو مساعد ، فإن وظيفتك لا تتغير لمجرد أنك تعمل مع أحد الناجين من الذكور، فتماماً مثلما هو الحال مع الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، سوف تواصل الاستماع للشخص ونقل الحماسة إليه وعدم الحكم عليه والتعاطف معه وتقديم المعلومات والدعم له. ومع ذلك، فإن أخذ عوائق الرعاية المذكورة أعلاه والتوجيه الوارد أدناه بعين الاعتبار يمكن أن يساعدك على تكييف الخدمات الخاصة بك لجعلها آمنة وداعمة للناجين من الذكور.

- **لا تقدم افتراضات حول الشخص وتجربته.**
  - وقد يكون العديد من الناجين الذكور في حالة إنكار لما تعرضوا له وقد لا يكونون على استعداد لتعريفهم على أنهم "ضحايا" أو "ناجون" أو أشخاص تعرضوا لـ "صدمة". فاحترم اللغة التي يستخدمونها لوصف أنفسهم وتجربتهم.
  - يجب ألا تفترض أبداً الميل الجنسي أو الهوية الجندرية للناجين أو المعتدين. ويكتسب هذا الأمر أهمية خاصة نظراً لأن الناجين من الذكور قد يسألوا أنفسهم بشأن ميولهم الجنسية أو هويتهم الجندرية نتيجة للاعتداء.

---

٥٣ الشبكة الوطنية حول الاغتصاب والاعتداء وسفاح القربى (٢٠١١).
راين (الشبكة الوطنية حول الاغتصاب والاعتداء وسفاح القربى) تدريب متطوعي الخط الساخن

٥٤ سلفيا ليندينجر-ستيرنارت (٢٠١٥)، *سلوكيات طلب الرجال للمساعدة فيما يتعلق بالصحة العقلية وتأثير الخلفيات الثقافية المتنوعة*، المجلة الدولية لدراسات العلوم الاجتماعية، ٣(١).

٥٥ د. فوجيل، وس. هيميرديتجر-إدواردز، وج. هـ. هامر، وأ. هوبارد، (٢٠١١). *الأولاد لا يبكون. مجلة علم النفس الإرشادي*، ٥٨، ٣٦٨-٣٨٢.

- لا تفترض أن أحد الناجين الذكور سوف يرغب في التحدث مع عامل اجتماعي حالة ذكر. فنظراً إلى أن مرتكبي العنف غالباً ما يكونون رجالاً، فإنهم قد يكونون أكثر راحة في التحدث إلى عاملة اجتماعية. تأكد من سؤالهم عما يفضلونه.

- **إثبات قوتهم وإعادة التأكيد عليها.** كما هو الحال مع الناجيات الأخريات، يكون من المهم للذكور الناجين أن يسمعوا أنهم شجعان وأقوياء لأنهم أتوا لطلب المساعدة. ومن خلال التأكيد على ذلك، فإنك تساعد على الحد من مخاوفهم وشواغلهم المتعلقة بوصمة العار التي يواجهها الرجال الذين يتواصلون من أجل الحصول على المساعدة.
- **أخبرهم أنهم ليسوا وحدهم وأنه ليس خطأهم.** فبسبب وصمة العار الكبيرة، قد يكون من المهم للناجين من الذكور أن يعرفوا أن الرجال الآخرين يتعرضون للعنف الجنسي أيضاً وأنهم ليسوا الوحيدين الذين حدث لهم ذلك. ويمكن لهذا أيضاً أن يساعد على الحد من لوم الذات.
- **طمئِن الشخص أن ردود فعله طبيعية.** دعهم يعرفوا أن ردود فعلهم ومشاعرهم تجاه ما حدث لا بأس بها وأنه من الطبيعي أن يشعروا بذلك. وقد يحتاج الناجون من الذكور إلى أن يسمعوا على وجه الخصوص أن مشاعر مثل الحزن والخوف طبيعية، وذلك لأن الأعراف الذكورية التقليدية غالباً لا تسمح للرجال بأن يشعروا بها أو يعبروا عنها. فطمئنهم أنه من الآمن لهم أن يعبروا عن مشاعرهم - مهما كانت - وأنك ستكون موجوداً لتسمعهم.
- **لا تصدر الأحكام بشأن تعاطي المخدرات.** إذا كنت تعمل مع ناجٍ يتعاطى الكحول أو المخدرات الأخرى، فلا تعِب عليه بسبب القيام بذلك أو تحاول منعه من التعاطي. ومن المهم أن تدرك أن ذلك يعد أحد أساليبهم لمواجهة الأمر، على الرغم من أنه قد يكون ضاراً لهم وللآخرين في حياتهم. وأفضل شيء يمكنك فعله هو أن تعترف بأن لا بد أنهم يعانون من قدر كبير من الألم، وأن تناقش معهم طرق المواجهة الأخرى الأكثر إيجابية، وأن تقدم لهم معلومات حول برامج أو خدمات الصحة النفسية التي قد تكون مفيدة. وينطبق هذا النهج على أي ناجٍ/ناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي يعاني من تعاطي المخدرات.

٢-٣ السلامة

سيواجه الذكور الناجون من العنف الجنسي العديد من مخاطر السلامة نفسها التي يتعرض لها الناجون الآخرون. وبالإضافة إلى المبادئ التوجيهية لتقييم وتخطيط السلامة المقدمة في **الجزء الثاني، الفصل ٢**، سوف تحتاج إلى مراعاة ما يلي عند التخطيط للسلامة مع الناجين من الذكور.

إذا كان حادث الاعتداء الجنسي معروفاً لدى الآخرين في المجتمع أو السلطات، فقد يكون الشخص عرضة لمزيد من العنف. وقد يكون من الصعب جداً إيجاد مصادر رسمية أو مجتمعية للحماية والأمن للشخص، بل إن السعي للحصول على هذا الدعم قد يعرض الشخص للخطر.

وقد تجعل الوصمة الكبيرة التي قد يتعرض لها الناجون من الذكور من الصعب على الشخص أن يفكر في أشخاص يمكن أن يثق بهم ويلجأ إليهم من أجل السلامة. وفي الحالات التي يكون فيها الشخص في خطر وشيك، فقد يعني هذا أنه يتعين عليك القيام بدور أكثر نشاطاً في اقتراح خيارات للشخص يمكنها أن تساعد في تحقيق السلامة الفورية. ويجب أن تناقش كل خيار بتمعن لفهم ما يمكن أن تكونه المخاطر ومساعدة الشخص على اختيار الخيار الذي يشكل أقل المخاطر.

كذلك فإن إيصال الشخص بالخدمات والبرامج التي تسهل التواصل مع الآخرين قد يساعد الشخص أيضاً على البدء في بناء مصادر الدعم التي يمكن أن يستفيد منها في المستقبل.

الفصل ٣

إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين/ الناجيات ذوي الإعاقة

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **العوائق التي قد يواجهها الأشخاص من ذوي الإعاقة للحصول على خدمات إدارة الحالة**
- **ديناميكيات الاعتداء والعنف ضد الناجين/الناجيات من ذوي الإعاقة**
- **إستراتيجيات التواصل للعمل مع الناجين/الناجيات من ذوي الإعاقة**
- **توفير الرعاية والدعم بطريقة آمنة وداعمة للناجين/الناجيات من ذوي الإعاقة**
- **العمل مع مقدمي الرعاية الخاصين بالأشخاص من ذوي الإعاقة بطريقة آمنة وأخلاقية**

وقد يكون حوالي ١٥ في المائة من أي مجتمع من الأشخاص ذوي الإعاقة.[٥٦] وقد تكون هناك معدلات أعلى للإعاقة في المجتمعات التي تعاني من نزاعات أو كوارث طبيعية، حيث يحدث للأشخاص إعاقات جديدة بسبب الإصابات و/أو يكون لديهم إمكانية محدودة للحصول على الرعاية الصحية. وتشير منظمة الصحة العالمية إلى أن معدلات العنف تزيد من ٤ إلى ١٠ مرات بين الأشخاص ذوي الإعاقة مقارنةً بالأشخاص الذين لا يعانون من الإعاقة في البلدان المتقدمة.[٥٧] ولهذا آثار هامة على حمايتهم في الأوضاع الإنسانية.

المواد التدريبية

← **الوحدة ١٧ج: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي مع الناجين/ الناجيات ذوي الإعاقة**

وقد أظهرت البحوث المستمدة من السياقات الإنسانية أن التقاء النوع الاجتماعي والإعاقة والتشريد يزيد من خطر العنف بالنسبة للنساء والفتيات والفتيان والرجال من ذوي الإعاقة ومقدمي الرعاية لهم من الإناث. وتفيد النساء اللواتي يعانين من إعاقات جسدية ويكن منعزلات في منازلهن بأنهن تعرضن للاغتصاب وعنف الشريك. كذلك فإن النساء والفتيات والفتيان والرجال من ذوي الإعاقة الذهنية والنفسية الاجتماعية هم أكثر عرضة للعنف الجنسي في السياقات الإنسانية بسبب نقص المعلومات والوعي بالعنف المبني على النوع الاجتماعي والثغرات في شبكات الأقران الحامية. وبالإضافة إلى ذلك، قد تتعرض النساء والمراهقات اللواتي يضطلعن على نحو غير متناسب بأدوار الرعاية في الأسر التي لديها أشخاص من ذوي إعاقة، للتحرش والاستغلال عند التماس المساعدة أو الحصول على الدخل.

٥٦ منظمة الصحة العالمية والبنك الدولي. (٢٠١١). *التقرير العالمي عن الإعاقة*. جنيف: منظمة الصحة العالمية.

٥٧ المرجع نفسه، الصفحة ٥٩.

وتعد مواقف الأسر ومقدمي خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي وأفراد المجتمع هي أكبر عائق وأكبر ميسر لحصول الأشخاص من ذوي الإعاقة على مساعدات وخدمات إدارة الحالات الآمنة والفعالة.[٥٨]

وفي هذا الفصل سوف تتلقى معلومات عن العوائق التي يواجهها الأشخاص من ذوي الإعاقة، وكذلك عوامل الخطر المتعلقة بالعنف واعتبارات تعديل طرق التواصل، والمسائل الرئيسية المتعلقة بالموافقة المطلعة وصنع القرار وكيفية العمل مع مقدمي الرعاية بطريقة آمنة وتعمل على تمكين الناجي.

٣-١ فهم الإعاقة

تحدث الإعاقة عندما تتفاعل حالة صحية مع العوائق المجتمعية التي تجعل من الصعب ممارسة الأنشطة اليومية والمشاركة في الحياة المجتمعية بنفس الطريقة مثل الآخرين. تنص المادة ١ من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على ما يلي:

> *"يشمل الأشخاص ذوو الإعاقة كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف العوائق من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين."*

ويشمل الأشخاص ذوو الإعاقة أولئك الذين لديهم:

- **إعاقات بدنية:** وتشمل الأشخاص الذين يعانون من صعوبة في الحركة. وسوف يستخدم بعض الأشخاص الذين لديهم إعاقات بدنية أجهزة مساعدة مثل الكرسي المتحرك أو العكاز لممارسة أنشطة الحياة اليومية.
- **الإعاقات الحسية:** وتشمل الأشخاص الصم أو الذين يعانون من صعوبة في السمع وكذلك الأشخاص المكفوفين أو ضعاف البصر (الذين يجدون صعوبة في الرؤية حتى عند ارتداء نظارات).
- **الإعاقات الذهنية:** وتشمل الأشخاص الذين يعيشون بإعاقات في النمو العصبي، والتي تعرف أيضاً باسم إعاقات الإدراك أو النمو. وتشير الإعاقات الذهنية إلى الوظائف الذهنية (مثل التعلم والاستنتاج وحل المشكلات وما إلى ذلك) والسلوك التكيفي (المهارات المفاهيمية والاجتماعية والعملية التي يتعلمها الأشخاص ويمارسونها في حياتهم اليومية).
- **الإعاقات النفسية الاجتماعية:** وتشمل الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الصحة العقلية تمنعهم، عند التعامل مع عوائق التمييز والعوائق المجتمعية الأخرى، من المشاركة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

ولا يشكل الأشخاص ذوو الإعاقات مجموعة متطابقة. فعوامل خطر التعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي وديناميكيات العنف وكيفية عملك مع الناجي/الناجية سوف تعتمد على عمر الشخص ونوعه وإمكانية وصوله إلى شبكات الدعم ونوع الإعاقة، من بين عوامل أخرى.

٣-٢ عوامل الخطر للعنف[٥٩]

ترتكز أسباب العنف المبني على النوع الاجتماعي ضد الأشخاص من ذوي الإعاقة على عدم المساواة وعدم التوازن في السلطة بين الرجل والمرأة، وأوجه عدم المساواة المرتبطة بالإعاقة. وقد تم تحديد العوامل التالية على أنها تزيد من تعرض الأشخاص ذوي الإعاقة للعنف المبني على النوع الاجتماعي في السياقات الإنسانية:

---

٥٨ لجنة الإنقاذ الدولية ولجنة اللاجئين النسائية. (٢٠١٥). "أرى أنه من الممكن": بناء القدرات لتضمين ذوي الإعاقة في برامج العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية. http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2015/06/Building-Capacity-for-Disability-Inclusion-in-Gender-Based-Violence-Programming-in-Humanitarian-Settings-v2.pdf

٥٩ المرجع نفسه.

- **التصورات حول قدرة الأشخاص ذوي الإعاقات.** قد يتصور المعتدين أن الأشخاص ذوي الإعاقات لن يكونوا قادرين على الدفاع عن أنفسهم جسدياً أو التواصل بفعالية والإبلاغ عن حوادث العنف، مما يجعلهم هدفاً أكبر للعنف. وربما لا يستمع الناس للأشخاص ذوي الإعاقات أو يصدقونهم عندما يفصحون عن التعرض للعنف، وخاصة إذا كان الناجي/الناجية يعاني/تعاني من إعاقة ذهنية أو نفسية اجتماعية. وعلاوة على ذلك، فغالباً ما يفترض أن الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية غير قادرين على تعلم نفس المفاهيم أو المشاركة في نفس الأنشطة التي يقوم بها الآخرون، وبالتالي يتم استبعادهم من الفرص المتاحة لهم للحصول على معرفة حول العنف والجنس والعلاقات الصحية، واكتساب مهارات جديدة وتعزيز شبكات الأقران. وبالمثل، قد يكون من السهل التلاعب بهم وجعلهم هدفاً للاغتصاب والاعتداء والاستغلال، أو قد تكون لديهم صلاحية أقل للتفاوض على السلطة في العلاقات الحميمة.
- **العزلة الاجتماعية.** بناءً على مستوى الوصمة المرتبطة بالإعاقة في المجتمع، تقوم أسر الأشخاص ذوي الإعاقة بإخفاء هؤلاء الأشخاص أو عزلهم، مما يزيد من خطر تعرضهم للعنف، ولا سيما داخل المنزل، علاوة على الحد من خياراتهم في الإبلاغ أو طلب المساعدة الخارجية.
- **فقدان آليات الدعم الأسري والمجتمعي.** أثناء النزوح، قد تتشتت الأسر والمجتمعات وتضعف هياكل الدعم المجتمعي التقليدية، مما يؤثر بشكل غير متناسب على الأشخاص ذوي الإعاقات وأسرهم. ويكتسب هذا الأمر أهمية خاصة في سياقات النزوح الجديد، حيث لا يكون الأفراد والأسر قد قاموا ببناء علاقات وثقة مع الآخرين في المجتمع أو أعادوا إنشاء نظم الدعم الخاصة بهم بعد. كما يمكن أن يعتمد الأشخاص ذوو الإعاقة على مساعدة من أفراد الأسرة أو المجتمع المألوفين لهم بدرجة أقل، وهو الأمر الذي يزيد في كثير من الأحيان من خطر تعرضهم للعنف. وقد لا يكون لديهم أيضاً إلا عدد قليل من الأشخاص الذين يثقون بهم ويمكنهم اللجوء إليهم لطلب الدعم إذا تعرضوا للعنف.
- **تضخم مشكلات السلطة والسيطرة.** يمكن أن تكون مشكلات السلطة والسيطرة أكثر تعقيداً في العلاقات التي تنطوي على شخص من ذوي الإعاقة، وخصوصاً إذا كان مقدم الرعاية هو الشريك أيضاً. بالإضافة إلى ديناميكيات عنف الشريك التي تمت مناقشتها في **الجزء الثالث، الفصل ١**، فإن ديناميكيات وتكتيكات السلطة والسيطرة التي يمكن استخدامها ضد الأشخاص ذوي الإعاقات (على الرغم من عدم اقتصارها على الشريك) هي:[٦٠]
  - قد يهدد المعتدون بعدم رعاية الشخص أو حجب الرعاية والدعم الأساسي عنهم (الغذاء، المال، النظافة) أو ترك الشخص دون مراقبة.
  - قد يهدد المعتدون بحجب دعم معين يساعد الشخص على أداء مهامه أو إساءة استخدام هذا الدعم أو تأخيره أو يقوموا بأي مما سبق بالفعل (على سبيل المثال، الدواء، والمستلزمات).
  - يمكن أن يستخدم المعتدون أموال الشخص لأنفسهم و/أو يتخذوا قرارات مالية خاصة بهم دون موافقتهم.
  - يمكن أن يقوم المعتدون بعزل الشخص عن الشبكات الاجتماعية.
  - قد يسخر المعتدون من الأشخاص ويحرجونهم بسبب إعاقتهم.
  - يمكن أن يلوم المعتدون الأشخاص ذوي الإعاقة بسبب إجهادهم (على سبيل المثال، نتيجة الاضطرار إلى تقديم الرعاية لهم).

٦٠ تحالف ويسكونسن ضد العنف المنزلي. http://www.springtideresources.org/resource/power-and-control-wheel-people-disabilities-and-their-caregivers

٣-٣ عوائق الرعاية[٦١]

يرجح أن يواجه/تواجه الناجون/الناجيات من ذوي/ذوات الإعاقة العديد من العوائق التي تحول دون حصولهم/حصولهن على الرعاية والدعم. وقد تم توضيح بعضاً من هذه العوائق أدناه:

- **الوصمة والتمييز:** تميز الأعراف الاجتماعية ضد الأشخاص ذوي الإعاقات وتوصمهم. وقد يتم نبذهم أو إهمالهم في مجتمعاتهم مما يؤدي إلى خوفهم من طلب الدعم من أفراد الأسرة والمجتمع. وقد يستبعد مقدمو الخدمات أيضاً الأشخاص ذوي الإعاقة بناءً على معتقدات بأن خدمات الوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والاستجابة له ليست ذات صلة بالأشخاص ذوي الإعاقة أو ليست مناسبة لهم، أو خوفاً من الانخراط مع الأشخاص ذوي الإعاقة. فعلى سبيل المثال، هناك أسطورة شائعة وهي أن الأشخاص ذوي الإعاقة عديمو الرغبة الجنسية، وبالتالي يمكن ألا يحصلوا على تثقيف كافٍ حول الحياة الجنسية، والعلاقات الصحية والسلامة الشخصية.
- **عوائق التواصل.** قد لا يتم تقديم معلومات حول العنف المبني على النوع الاجتماعي وخدمات الاستجابة بتنسيقات يمكن للأشخاص ذوي الإعاقات الوصول إليها، بما في ذلك ذوي الإعاقات البصرية والسمعية والذهنية / النفسية الاجتماعية. ونتيجة لذلك، فقد لا يدرك الأشخاص ذوو الإعاقات، وخصوصاً ذوو الإعاقات الذهنية، الاعتداء عند حدوثه أو قد لا يعرفون أين يمكنهم الحصول على الدعم. ويزداد تفاقم هذه العوائق إذا عزل الفرد عن المجتمع، مما يجعله غير قادر على الوصول إلى شبكات المعلومات غير الرسمية.
- وعلاوة على ذلك، قد لا يكون المساعدون ومقدمو الخدمات مدربين على أشكال التواصل المتاحة، مما يحول دون تواصلهم بوضوح واحترام مع الأشخاص الذين لديهم أنواع مختلفة من الإعاقات أو تفضيلات التواصل. ويعيق هذا الأمر تنفيذ نهج يركز على الناجين، كما يقلل من جودة الرعاية المقدمة للناجين/للناجيات، ويثبط الأفراد عن مواصلة دعم إدارة الحالة.
- **العلاقة مع مقدمي الرعاية.** قد يعتمد الأشخاص ذوو الإعاقة على أفراد آخرين من الأسرة أو المجتمع للحصول على الخدمات والمساعدة، مما يجعل من الصعب عليهم أن يحصلوا على الخدمات بطريقة سرية. وإذا كان مقدم الرعاية هو المعتدي فسيكون من الصعب للغاية على الناجي/الناجية أن يحصل/تحصل على المساعدة لأنه/لأنها يعتمد/تعتمد على مقدم الرعاية من أجل الاتصالات والنقل والاحتياجات اليومية.
- **الخوف من عدم التصديق.** كما هو الحال مع جميع الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي، هناك عائق شائع أمام الرعاية وهو خوف الناجي/الناجيات من عدم تصديقه/تصديقها. ويزداد هذا الأمر بشكل أكبر بالنسبة للناجين/للناجيات من ذوي الإعاقة، ولا سيما ذوي/ذوات الإعاقات الذهنية، الذين/اللواتي قد تكون قدرتهم/قدرتهن على الاستيعاب واتخاذ القرارات موضع شك. وقد يخشى/تخشى هؤلاء الناجون/الناجيات من أنهم/انهن إذا أخبروا/أخبرن شخصاً ما، فلن يتم تصديقهم/تصديقهن وربما يعرضون/يعرضن أنفسهم/أنفسهن لمزيد من خطر الإيذاء.
- **العوائق المادية.** قد يتعذر الوصول المادي إلى خدمات الوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والاستجابة له بسبب بُعد المسافات، أو عدم توفر وسائل النقل الميسرة، أو التكاليف المرتبطة بالوصول إلى هذه المرافق. وعلاوة على ذلك، قد لا يمكن الوصول إلى العيادات الصحية والمراكز النسائية لمستخدمي الكراسي المتحركة أو الذين يواجهون تحديات أخرى في التنقل، وهو الأمر الذي قد يوصل أيضاً رسالة مفادها أن الخدمات لا ترحب بالأشخاص ذوي الإعاقة.
- **التحديات المرتبطة بالسرية.** أفاد الأشخاص ذوو الإعاقة في حالات اللجوء أن السرية نادراً ما يتم الحفاظ عليها عندما يكون/تكون الناجون/الناجيات من ذوي/ذوات الإعاقة حيث يأتي الآخرون لمساعدتهم/لمساعدتهن في وقت الحادث، وغالباً ما تنتشر الأخبار بسرعة في جميع أنحاء المجتمع. وقد يحتاج/تحتاج الناجون/الناجيات إلى الإفصاح للآخرين من أجل الوصول إلى الخدمات، وقد يحتاج موظفو مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي إلى إشراك مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة في عمليات إدارة الحالة. ويمكن أن يؤدي عدم السرية هذا والخوف من مزيد من الوصمة إلى تراجع الناجين/الناجيات عن الإفصاح وخلق عوائق إضافية تحول دون الوصول إلى الخدمات والمساعدة.

---

٦١ لجنة الإنقاذ الدولية ومفوضية اللاجئين النسائية. (٢٠١٥). "أرى أنه من الممكن": بناء القدرات لتضمين ذوي الإعاقة في برامج العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية.
http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2015/06/Building-Capacity-for-Disability-Inclusion-in-Gender-Based-Violence-Programming-in-Humanitarian-Settings-v2.pdf

- **العوائق الإدارية والسياسية.** حيث أبلغ الناجون/الناجيات من ذوي/ذوات الإعاقة في بعض السياقات أنه طلب منهم/منهن العودة في وقت لاحق أو خوض عمليات إدارية طويلة عند محاولة الحصول إلى بعض الخدمات. وهذا يشكل تحدياً خاصاً لهؤلاء الناجين/الناجيات حيث قد يواجهون/تواجهن صعوبات أكبر في العودة إلى المنشأة بسبب محدودية الموارد وانخفاض مستوى الاستقلالية، فضلاً عن عقبات الوصول إلى وسائل النقل.

٣-٤ توفير الرعاية والدعم: اعتبارات خاصة

٣-٤-١ التواصل

في معظم الحالات، يمكن أن يتواصل الناجون/الناجيات ذوو،ذوات الإعاقات مباشرة مع المساعدين أو مقدمي الخدمة دون تكييفات، أو تكييفات بسيطة نسبياً، مثل تحديد شخصٍ ما يمكنه ترجمة أسلوب لغة الإشارة الخاص بهم/بهن أو عن طريق استخدام لغة مبسطة في المناقشات. في حالات أخرى، قد لا يكون من الواضح ما هي أفضل طريقة للتواصل مع الناجين/الناجيات، وربما تلزم خطوات إضافية لتحديد ذلك. عند العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقات الذين يجدون صعوبة في التواصل يجب عليك ما يلي:

- **أخذ وقت كافٍ والمشاهدة والاستماع.** إذا كنت في سياق ستكون فيه قادراً على رؤية أحد الناجين/الناجيات أكثر من مرة، فتذكر أن إدارة الحالة عبارة عن عملية متواصلة، وليست حدثاً لمرة واحدة. فكل مرة تقابل فيها الشخص ستعرف شيئاً جديداً عنه وتفهم كيف يتواصل وماذا يعني بشكل أفضل.
- **التحدث بشكل مباشر دائماً مع الشخص،** حتى عند تواجد أحد مقدمي الرعاية. إذا كنت لا تزال تعمل على إنشاء طرق للتواصل مع الشخص وتحتاج إلى طلب النصيحة من مقدم الرعاية، فتأكد من جعل هذه المحادثات أمام الشخص، لكي يتمكن من سماع ما يقال ويشارك بأية طريقة ممكنة. وتذكر أن الأشخاص الذين لا يمكنهم التحدث أو الحركة ربما لا يزالون يفهمون ما يجري حولهم وما يقوله الناس عنهم.
- **إيلاء اهتمام للطريقة التي يرغب الشخص في التواصل بها.** قد يكون ذلك من خلال الإيماءات وانفعالاتهم في بعض الأحيان. ويمكن أن يظهر بعض الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنفسية الاجتماعية مجموعة كبيرة من السلوكيات. وفي بعض الأحيان تكون هذه هي الطريقة التي يتواصلون بها مع الآخرين. فإذا لاحظت أو شعرت بأن الشخص يحاول التواصل معك ولكنك لا تفهمه، فلا بأس أن تقول "لا أفهم".
- **عدم الضغط على الشخص.** في كثير من الأحيان، يتراجع الناجون/الناجيات ذوو/ذوات الإعاقات الذهنية والنمائية إلى مستوى أقل من الفهم/الأداء عندما يكونون تحت ضغط. احترم رغبة الشخص في التحدث عن الحوادث دائماً. وكما هو الحال مع أي ناجٍ/ناجية، احترس من التكرار اللاشعوري لديناميكيات السلطة والسيطرة من خلال الضغط على الناجي/الناجية للإفصاح عن معلومات لا يرغب/ترغب في التحدث عنها الآن.

٣-٤-٢ الموافقة المطلعة وصنع القرار

تسلط اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الضوء على أن الأشخاص ذوي الإعاقة لهم نفس الحقوق التي يتمتع بها كل شخص آخر فيما يتعلق باتخاذ قراراته الخاصة، وأنه يجب اتخاذ التدابير المناسبة لدعمهم لممارسة أهليتهم القانونية. حيث لا يمكن أن يفقد الفرد أهليته القانونية لاتخاذ القرارات لمجرد أنه يعاني من إعاقة.[٦٢] **ينبغي أن تفترض في البداية أن جميع الناجين/الناجيات البالغين/البالغات من ذوي/ذوات الإعاقة لديهم/لديهن القدرة على إبداء الموافقة المطلعة بشكل مستقل. اسأل الفرد دائماً عما إذا كان يرغب في الحصول على دعم لاتخاذ قرار مطلع.**

إذا كنت تعمل مع شخص تواجه صعوبة في التواصل معه، فاسأل نفسك الأسئلة الرئيسية التالية:

- هل جربت أكثر من طريقة لنقل المعلومات؟ هل منحته الوقت الكافي لمعالجة هذه المعلومات وطرح الأسئلة؟

٦٢ اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf

- هل أنت قادر على تحديد إذا ما كان/كانت الناجي/الناجية يفهم/تفهم المعلومات المقدمة وعواقب القرارات التي قد يتخذها/تتخذها؟ كيف حددت ذلك؟ (مثلاً من خلال الأسئلة أو المناقشات أو الإيماءات أو غيرها من الأساليب؟)
- هل تمكنت من التأكد من أن قرارات الناجي/الناجية طوعية وليست إجبارية أو قسرية من قبل الآخرين؟ كيف حددت ذلك؟

(هل مقدم الرعاية أو أحد أفراد الأسرة مشارك بالفعل؟ وإذا كان الأمر كذلك، فكيف يرد على الأسئلة التي تطرحها باستشارة الناجي/الناجية؟)

إذا كنت بعد التفكير في هذه الأسئلة لا تزال غير متأكد من قدرة الناجي/الناجية على الموافقة بشكل مستقل، فعليك إشراك أحد المشرفين لمساعدتك في تحديد إذا ما كانت هناك حاجة لتقديم دعم إضافي من أجل الموافقة المطلعة. ويمكنك مناقشة الخطوات التالية المذكورة أدناه مع المشرف:

- **التفكير في إشراك شخص موثوق للدعم.** يمكن أن يكون أفراد أسرة الأشخاص ذوي الإعاقة ومقدمي الرعاية لهم وأقرانهم مصدراً قيماً في تيسير الفهم والتواصل مع هؤلاء الأشخاص. إذا حددت أنه من الآمن إجراء ذلك، فاطلب إذن الناجي/الناجية لإشراك شخص يثق/تثق به في النقاش كوسيلة لدعم التواصل وتعزيز قدرة الناجي/الناجية على إعطاء موافقة مطلعة. ودع الناجي/الناجية يحدد/تحدد من الذي يرغب/ترغب في إشراكه، وراقب أي علامات تدل على موافقته/موافقتها أو عدم موافقته/موافقتها على الاقتراحات المقدمة من الشخص المقدم للدعم. سوف تحتاج إلى التحقق بعناية من أن الشخص المقدم للدعم لا يتولى عملية صنع القرار.[٦٣] ويرد المزيد من المعلومات عن العمل مع مقدمي الرعاية في القسم ٣,٤,٣ أدناه.
- **تقييم أفضل المصالح للناجي/للناجية.** في نهاية المطاف، إذا كنت لا تزال غير متأكد من قدرة الناجي/الناجية على الموافقة في أي وقت في عملية إدارة الحالة، فيمكنك عندئذٍ استخدام المبادئ التوجيهية التالية لتحديد القرارات التي تصب في مصلحة الناجي الفضلى.
  - **السلامة:** هل يحمي القرار/الإجراء الناجي/الناجية من الاعتداء المحتمل (الجسدي، العاطفي، النفسي الاجتماعي، الجنسي، إلخ.)؟
  - **التمكين:** هل يتماشى القرار/الإجراء مع أفضل تفسير لإرادة وتفضيلات الناجي/الناجية؟[٦٤]
  - **تحليل التكاليف/المنافع:** هل تزيد المنافع المحتملة للقرار/الإجراء عن المخاطر المحتملة؟
  - **الشفاء:** هل يعزز القرار/الإجراء شفاء الناجي/الناجية ونموه/نموها وتعافيه/تعافيها بشكل عام؟

ينبغي، بقدر الإمكان، أن تحصل على موافقة مطلعة من الناجين/الناجيات (أي استعدادهم/استعدادهن المعلن للمشاركة في القرارات و/أو الخدمات و/أو الأنشطة المقترحة).

ويُعد المخطط الموجود في الصفحة التالية أداة مفيدة للتفكير بتمعن في عملية الموافقة المطلعة واتخاذ القرارات التي تصب في المصلحة الفضلى للناجين من ذوي الإعاقة.

٦٣ المرجع نفسه.
٦٤ المرجع نفسه.

الرسم البياني للقدرة على إبداء الموافقة والمصلحة الفضلى للأشخاص ذوي الإعاقة

١. افتراض القدرة

٢. توفير المعلومات بطريقة تعتقد أن الناجي/الناجية سوف يدركها/تدركها.

٣. إعطاؤه الوقت للتفكير بشأن المعلومات

٤. إذا لم يتمكن/تتمكن من التحدث، فابحث عن طرق أخرى، مثل الإيماءات لتوضيح أنه/أنها يوافق/توافق على العبارات أو يرفضها/ترفضها (نعم أو لا).

كرر المراحل ٢-٤ مرة أخرى. كن مستعداً للقيام بذلك عدة مرات. إذا كان/كانت لايزال/لاتزال لا يدرك/لاتدرك، فاذهب إلى ١١.

قد لا يكون/تكون الناجي/الناجية قادراً/قادرة على الموافقة.

توثيق كيفية وصولك إلى هذا القرار. ما الخطوات التي لم يتم تحقيقها؟

طلب المشورة من المشرف الخاص بك.

١١. ما الذي يصب في المصلحة المثلى للناجي/الناجية؟

توثيق كيفية وصولك إلى هذا القرار، بما في ذلك من استشرته في اتخاذ القرار.

توثيق النتائج السلبية والإيجابية المحتملة للإجراء على عافية الناجي/الناجية البدنية والعاطفية والاجتماعية.

١٢. هل هذا هو مسار العمل الأقل ضرراً؟

نعم

١٣. توضيح القرار للناجي/الناجية بطريقة تعتقد أنه/أنها سيفهمها/ستفهمها.

١٤. إعطاؤه الوقت للتفكير بشأن المعلومات.

١٥. إذا لم يتمكن/تتمكن من التحدث، فابحث عن طرق أخرى، مثل الإيماءات لتوضيح أنه/أنها يوافق/توافق على العبارات أو يرفضها/ترفضها (نعم أو لا).

١٦. هل تتماشى الإجراءات مع رغبات الناجي/الناجية؟

نعم

تنفيذ الإجراءات التي تصب في المصلحة الفضلى للناجي/الناجية.

لا

٥. هل يتذكر/تتذكر المعلومات؟ هل يمكنه/يمكنها تكرارها عليك بأسلوبه الخاص؟

نعم

٦. هل يدرك،تدرك أن هناك خيارات؟ هل يمكنه/يمكنها وصف هذه الخيارات لك؟

نعم

٧. هل يدرك/تدرك مخاطر وفوائد كل خيار؟

مثال: ما الذي قد يحدث في رأيك إذا ذهبت إلى المركز الصحي؟ كيف يمكن أن يكون هذا مفيداً بالنسبة لك؟ ما الأشياء الجيدة حول هذا الخيار؟ كيف يمكن أن يكون هذا ضاراً بالنسبة لك؟ ما الأشياء السيئة حول هذا الخيار؟

نعم

٨. هل يدرك/تدرك الآثار المحتملة لعدم حصوله/حصولها على خدمات؟

مثال: ما الذي قد يحدث إذا قررت عدم الذهاب إلى المركز الصحي؟

نعم

٩. هل يتم إجبار الشخص؟ هل يتفق/تتفق فقط مع جميع ما تقوله؟ هل أفراد الأسرة ومقدمو الرعاية يخبرونه/يخبرونها بما يتعين قوله؟

لا

١٠. هل يمكن للناجي/الناجية شرح سبب قراره/قرارها؟

مثال: ما الذي تريد فعله؟ لماذا تريد أن تفعل هذا؟

نعم

لدى الناجي/الناجية القدرة على إبداء الموافقة - احترام قراره/قرارها.

٣-٥ العمل مع مقدمي الرعاية/أفراد الأسرة

كما نوقش في الأقسام السابقة، يمكن أن يكون العمل مع مقدم (مقدمي) الرعاية للناجي/للناجية و/أو أفراد أسرته/أسرتها مفيداً جداً وفي بعض الحالات لازماً. ولكن يمكن أن يؤدي إجراء ذلك إلى تعقيد الجهود المبذولة لتعزيز سلامة الناجي/الناجية وسريته/سريتها ومصالحه/مصالحها. فينبغي دائماً استشارة الأشخاص ذوي الإعاقة بشأن إشراك مقدمي الرعاية وأفراد الأسرة، كما هو الحال مع جميع الناجين/الناجيات. وسوف تحتاج بانتظام إلى تقييم المخاطر والفوائد المترتبة على إشراك مقدم الرعاية في رعاية الناجي/الناجية والسؤال باستمرار ما إذا كان إجراء ذلك ضرورياً وآمناً وتمكيناً للناجي/الناجية في نهاية المطاف أم لا. وفيما يلي بعض الأمور المهمة التي ينبغي تذكرها عند العمل مع مقدمي الرعاية وأفراد الأسرة:

تقييم السلامة. التقييم الشامل للسلامة بانتظام لاستبعاد الاعتداء المحتمل من الشخص المساعد، حيث إن المعتدي في أغلب الأحيان يكون شخصاً يعرفه/تعرفه الناجي/الناجية وقد يكون الشخص الذي يقدم الرعاية والمساعدة له/لها بصفة يومية.

التركيز على الناجي/الناجية. الناجي/الناجية هو الفرد الذي/التي يطلب/تطلب الخدمات، وينبغي أن تسترشد جميع الإجراءات برغبته/برغبتها وتفضيلاته/تفضيلاتها. وقد تكون مصالح أفراد الأسرة ومقدمي الرعاية مرتبطة برغبة الناجي/الناجية وتفضيلاته/تفضيلاتها أو غير مرتبطة بها. فحافظ على التواصل والمشاركة الأساسية مع الناجي/الناجية، واطلب الإذن من الناجي/الناجية للتواصل مع مقدم الرعاية أو أحد أفراد الأسرة.

الحفاظ على السرية. إذا أفصح/أفصحت الناجي/الناجية عن معلومات لا يرغب/ترغب في مشاركتها مع مقدم الرعاية الخاص به/بها أو أفراد أسرته/أسرتها، فيجب عليك احترام سرية الناجي/الناجية والحفاظ عليها. ولا تشارك أيًّا من المعلومات الخاصة بالناجي/بالناجية، حتى مع مقدم الرعاية، دون إذن صريح من الناجي/الناجية. وعند مشاركة المعلومات، فكر دائماً في سبب احتياج مقدم الرعاية إلى هذه المعلومات، ولا تشارك إلا ما هو ضروري لتسهيل الرعاية. على سبيل المثال، يمكنك إجراء جلسة مشتركة مع أحد الناجين/الناجيات ومقدم الرعاية الخاص به/بها لمراجعة خطة إجراءات حالة معينة لأنها تتطلب اتخاذ إجراءات من جانب مقدم الرعاية أو أحد أفراد الأسرة. وفي هذه الحالة، يحتاجون فقط إلى معرفة ما يتعلق بتسهيل ذلك الجزء من رعاية الناجي/الناجية. وأخيراً، إذا كان مقدم الرعاية أو أحد أفراد الأسرة مشاركاً في أي من جوانب عملية إدارة الحالة، فإنه يحتاج أيضاً إلى الحفاظ على السرية. وتأكد من جعل ذلك واضحاً للشخص من البداية.

دعم مقدمي الرعاية أو أحد أفراد الأسرة. إذا قررت أن مقدم الرعاية أو أحد أفراد الأسرة المعني آمنٌ، فيجب عليك تقديم الدعم إلى مقدم الرعاية أيضاً. وذلك لأن تزويده بمعلومات دقيقة عن مخاطر وآثار العنف المبني على النوع الاجتماعي والصدمة يمكن أن يساعده على فهم ما يمكن أن يتعرض/تتعرض له الناجي/الناجية وكيف يمكن دعمه/دعمها بأفضل صورة. وقد يميل مقدمو الرعاية إلى إلقاء اللوم على الناجي/الناجية، لذلك تأكد من إبلاغ أن ما حدث لم يكن خطأ الناجي/الناجية. وقد يلوم مقدمو الرعاية أنفسهم أيضاً لعدم قدرتهم على حماية الناجي/الناجية من العنف. وقد يكون تقديم رسائل داعمة وغير منطوية على لوم وغير منطوية على إصدار أحكام مسبقة إلى مقدم الرعاية أمراً مهماً أن يسمعه. فمن خلال دعمه، تعزز أيضاً قدرته على دعم الناجي/الناجية.

٣-٦ السلامة

يجب أن تكون خطط السلامة الخاصة بالناجين/الناجيات من ذوي الإعاقة فردية للغاية وأن تأخذ في الاعتبار ما يلي:

- الإعاقة الخاصة بالفرد وحالته المعيشية والطرق التي يمكن أن يحاول بها الجاني استغلال إعاقة الناجي/الناجية لعزله/لعزلها أو منعه/منعها من المغادرة أو إيذائه/إيذائها.
- كيف يمكن أن تؤثر إعاقة الناجي/الناجية على تنفيذ خطة السلامة الخاصة به/بها، وتعديل الخطة بحسب الضرورة.
- ما العناصر الخاصة بالإعاقة التي قد يحتاج إليها الشخص في حالة تنفيذ خطة السلامة الخاصة به، مثل الأدوية أو الأجهزة المساعدة أو المستلزمات أو الوثائق ذات الصلة للحصول على الدعم الصحي أو القانوني.

الجزء الخامس

مراقبة جودة الخدمات والإشراف ورعاية الموظفين

بيتر بيرو / لجنة الإنقاذ الدولية

الفصل ١

مراقبة جودة الخدمة

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **كيفية مراقبة جودة خدمات إدارة الحالة**
- **الأدوات التي يمكن أن تدعم المشرفين في مراقبة جودة خدمات إدارة الحالة**

تعتبر مراقبة جودة الرعاية وخدمات إدارة الحالة التزاماً أخلاقياً وغالباً ما يكون شرطاً للتمويل. وهناك ثلاث طرق رئيسية يمكنك من خلالها مراقبة جودة خدمات إدارة الحالة الخاصة بك، وهي: استبيانات تعليقات العملاء، وتدقيقات ملفات الحالات، والإشراف المستمر على العاملين الاجتماعيين. وفي هذا الفصل، سيتم تعريفك باستبيانات تعليقات العملاء وتدقيقات ملفات الحالات. وفي الفصل التالي، ستتلقى إرشادات شاملة بشأن هياكل ونهج الإشراف.

المواد التدريبية

← **الوحدة ١٨: الإشراف**

١-١ استبيانات آراء العملاء

تعد استبيانات آراء العملاء طريقة رئيسية لك ولمنظمتك لمعرفة كيف كانت تجربة الناجين/الناجيات لخدمتك. حيث يمكنها أن تساعدك على فهم ما يتم القيام به بشكل جيد، وما يحتاج إلى تحسين وما هي التحديات. واعتماداً على السياق، عادة ما يتم تقديم استبيانات آراء العملاء في نهاية أية جلسة أو عند إغلاق الحالة.

عند إغلاق الحالة، إذا اتفقت أنت والشخص على أنه قد تمت تلبية احتياجاتهم/أهدافهم، أو أبلغوك بأنهم لم يعودوا يرغبون في الحصول على الخدمات، فيمكنك أن تسألهم إذا ما كانوا على استعداد لإكمال استبيان يطرح عليهم أسئلة حول رضاهم عن الخدمات التي تلقوها.

وقد لا يكون من الممكن دائماً مطالبة العملاء بتقييم الخدمات الخاصة بك عند إغلاق الحالة، وخاصة في السياقات حيث قد ترى غالبية الناجين/الناجيات مرة واحدة فقط. وإذا كان هذا هو الحال، فيمكن للبرنامج الخاص بك أن يقرر استخدام نماذج تعليقات العملاء في نهاية الجلسة الأولى، إذا كان ذلك ممكناً.

بينما في السياقات التي ترى فيها العملاء لفترات زمنية أطول، على سبيل المثال، على مدار فترة تبلغ شهر أو ثلاثة أشهر، يمكنك أيضاً النظر في إعطاء استبيانات آراء العملاء بشكل متكرر (على سبيل المثال، على أساس شهري أو ربع سنوي).

وبغض النظر عن الوقت الذي تقرر فيه استخدام استبيانات آراء العملاء، يجب أن تكون عملية استخدامها مع الناجين/الناجيات كما يلي:

- اشرح للشخص أن الغرض هو أن تقوم أنت ومنظمتك بتحسين الخدمات المقدمة، وأنكم تقدرون تعليقاته.
- أبلغ الشخص بأن المعلومات ستبقى مجهولة المصدر وأن ذلك لن يؤثر على الخدمات التي يتلقونها حالياً أو قد يحتاجونها في المستقبل. وأن الاختيار يعود لهم في نهاية الأمر سواء كانوا يرغبون في إكمال الاستبيان أم لا.
- وينبغي أن يقوم عامل اجتماعي مختلف أو المشرف أو غيره من الموظفين المعنيين بإعطاء الاستبيان للشخص وجمعه منه في النهاية. وبالنسبة للعملاء المتعلمين، يمكن القيام بذلك بشكل مستقل من خلال نموذج ورقي أو إلكتروني (جهاز محمول باليد) حيث لا يحتاج الشخص إلى تقديم اسمه، بل فقط اسم العامل الاجتماعي الذي عمل معه. أما بالنسبة لأولئك الذين لا يستطيعون القراءة أو الكتابة، فيمكن لموظف آخر إجراء الاستبيان شفهياً.

وقبل اختيار استخدام استبيانات تعليقات العملاء وتكرار إعطائها، تأكد من أن لديك الموارد المناسبة لإعطاء الاستبيانات بطريقة مجهولة الهوية ولتحليل المعلومات منها. وقد يتطلب ذلك وجود موظف مخصص لمساعدتك في جمع وتحليل والاستفادة من البيانات المقدمة من الاستبيانات. **ومن المهم ألا يتم جمع التعليقات إلا إذا كنت قادراً على تحليل البيانات واستخدامها بشكل روتيني.**

الأدوات

ويمكن العثور على نموذج ***استبيان تعليقات العميل*** في الجزء السادس.

١-٢ تدقيقات ملفات الحالات

إذا كان لدى منظمتك نظام لتوثيق الحالات، فيمكن أن تساعد مراجعة ملفات الحالة بشكل منتظم منظمتك على تعقب مدى استخدام وملء النماذج بشكل صحيح وكيف تُقدم الخدمات (كما هو موثق في ملف القضية). يجب ألا تحل مراجعات ملف الحالة محل الإشراف الفعلي من قِبل الشخص، ويجب دائماً أن تُستكمل المعلومات التي يحصل عليها المشرفون عن طريق طرق إشرافية أخرى. عند مراجعة ملفات الحالة، يجب أن يبحث مشرفو إدارة الحالات عما يلي:

- **نموذج الموافقة**
  - احصل على توقيع الناجي/الناجية على نموذج الموافقة، أو إذا كان الناجي طفلاً/طفلة، فاحصل على توقيع مقدم الرعاية أو شخص بالغ موثوق أو العامل الاجتماعي نفسه (في الحالات التي لا يوجد فيها شخص بالغ آخر) أو الطفل نفسه/الطفلة نفسها (إذا كان عمره/عمرها ١٥ عاماً فأكثر)؟ هل تم توثيق الموافقة المطلعة المكتوبة عند الاقتضاء؟
- **نموذج التقييم**
  - هل يقدم العامل الاجتماعي وصفاً كتابياً للحادث في نموذج التقييم؟
  - هل تم توثيق احتياجات الناجي/الناجية؟
  - هل تم توثيق الإحالات الأولية؟
- **نموذج تخطيط إجراءات الحالة**
  - هل يحدد العامل الاجتماعي أهدافاً واضحة ويضع الإجراءات والجداول الزمنية والشخص المسؤول عن الإجراء؟

- هل تتماشى الأهداف مع الاحتياجات المحددة؟
- هل النموذج أو نموذج المتابعة يُستخدم لإجراء المتابعة لتوثيق التقدم المحرز وتقييم الاحتياجات الجديدة؟

- **ملاحظات الحالة**
  - هل يتم توثيق الملاحظات المأخوذة من جلسات المتابعة؟
- **نموذج إغلاق ملف الحالة**
  - هل الحالة تلبي معايير إغلاق ملف الحالة؟
  - هل تم استكمال نموذج إغلاق ملف الحالة وتوقيعه من قِبل أحد المشرفين؟

يمكن للمشرفين وضع جدول زمني يحددون فيه عشوائياً عدداً معيناً من الملفات لمراجعتها من قِبل كل عامل اجتماعي أو من قِبل عدد قليل من العاملين الاجتماعيين، أو مراجعة ملفين لكل عامل اجتماعي كل أسبوع، مع تدوين أي تحديات معينة تواجه العامل الاجتماعي فيما يتعلق بالأوراق أو تحد مشترك ينشأ فيما بين الملفات ضمن الفريق. يمكن مناقشة نتائج مراجعات ملف الحالة في جلسات إشراف فردية أو جماعية.

الفصل ٢

طرق وأنظمة التوجيه والإشراف

ستجد في هذا الفصل معلومات وتوجيهات حول:

- **أساليب الإشراف المختلفة**
- **المبادئ التوجيهية للإشراف**
- **استخدام أدوات لتقييم ومراقبة وبناء قدرات الموظفين**

والإشراف

مهم لاستمرار تطوير قدرات الموظفين وضمان جودة الرعاية. وفي مجال إدارة الحالات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، يكون الإشراف مهماً من أجل:

- التأكد من أن المساعدين ومقدمي الخدمة قادرون على وضع المعرفة والمهارات المكتسبة من التدريب موضع الممارسة
- إتاحة الفرصة لفريق العمل لمناقشة عملهم وتلقي التعقيبات البناءة
- إتاحة عقد منتدى لفريق العمل للإحاطة - يُعد هذا ذا أهمية خاصة لمنع التعرض لصدمات نفسية ثانوية
- مراقبة وإدارة ضغط فريق العمل
- توفير فرصة مستمرة لفريق العمل للتفكير بشأن قيمهم الشخصية ومعتقداتهم وسلوكياتهم وكيف تؤثر هذه القيم والمعتقدات والسلوكيات على عملهم مع الناجين/الناجيات.
- توفير المزيد من الفرص التدريبية.

المواد التدريبية

← **الوحدة ١٨: الإشراف**

← **الوحدة ١٩: رعاية فريق العمل**

جميع المنظمات التي تقدم خدمات إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي يجب أن يكون لديها مشرف حالات واحد على الأقل يكون مسؤولاً عن التأكد من أن أعضاء فريق العمل مدربون وجاهزون للاضطلاع بدورهم لإدارة الحالات وأن يراقب ممارسة العاملين الاجتماعيين بانتظام ويقدم الدعم اللازم لهم لتقديم رعاية عالية الجودة. يجب أيضاً أن يكون مشرفو الحالات متاحين لتقديم الاستشارات في حالات الطوارئ. وعلى نحو مثالي، فإن مشرفي الحالات هم أشخاص يتمتعون بسنوات عديدة من الخبرة المباشرة للعمل في مجال حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

ويمكن توفير الإشراف من خلال الدعم الفردي، وفي مجموعات، ومن خلال المراقبة والتدريب أثناء العمل وفي اجتماعات الفريق المنتظمة.

٢-١ الإشراف الفردي[٦٥]

٢-١-١ المبادئ الإرشادية

وتشير الممارسة الجيدة إلى أن الإشراف الفردي على الحالات يكون أكثر فعالية عندما يكون:

- **منتظماً ومنسجماً.** يعني هذا الاجتماع مرة واحدة في الأسبوع في وقت محدد مسبقاً بحيث يمكن للعامل الاجتماعي والمشرف التحضير للجلسة. قد يكون الدعم المخصص أيضاً ضرورياً ويجب تقديمه، ولكن **يجب ألا** يحل محل الاجتماع المنتظم الخاص بالإشراف.
- **تعاوني.** ينبغي على مشرفي الحالات تشجيع فريق عمل إدارة الحالة التابع لهم على المجيء إلى الاجتماعات الخاصة بالإشراف ومعهم جدول أعمال - أي تحديد الحالات التي يريدون مناقشتها والأسئلة المثارة لديهم و/أو مجالات الموضوعات الخاصة بالدعم الفني.
- **فرصة للتعلم والتطور المهني.** ينبغي على مشرفي الحالات استخدام الجلسات لدعم العاملين الاجتماعيين لتحقيق التعلم والتطور المهني.
- **آمن.** ينبغي على مشرفي الحالات التأكد من أن اجتماعات الإشراف تُشعر العاملين الاجتماعيين بالأمان - حيثما يمكنهم أن يخطئوا ولا يتم إصدار أحكام بشأنهم، وحيثما يمكنهم تلقي تعقيبات بناءة وليس نقداً.
- **فرصة "لتقديم نموذج يُحتذى به" للممارسة الجيدة مع العملاء.** يتمتع المشرفون بفرصة لتقديم نموذج يُحتذى به لممارسات إدارة الحالة الجيدة أثناء جلسات الإشراف. عند التواصل مع العاملين الاجتماعيين أثناء الإشراف، يجب أن يتبع مشرفو الحالات ممارسات التواصل المماثلة التي يتم تشجيعها عند العمل مع الناجين/الناجيات. وهذا يعني أنه ينبغي عليك:
  - الاستماع قبل طرح الأسئلة.
  - الانتباه للتواصل اللفظي وغير اللفظي الخاص بك وبالعامل الاجتماعي.
  - عدم بدء سؤال بـ "لماذا" - فبدلاً من قول "لماذا فعلت هذا؟"، حاول فهم الأسباب وراء قرار أو تصرفات العامل الاجتماعي بقول شيء مثل "أخبرني أكثر عن إستراتيجيتك أو قرارك عندما قمت بـ x."
  - تلخيص فهمك لما أخبرك به العامل الاجتماعي للحد من سوء التواصل. على سبيل المثال، قُل: "ما أسمعك تقوله هو xxx" أو "دعني أتأكد أنني سمعت هذا بشكل صحيح، أنت كنت تقول أن xxx".
  - إظهار التعاطف مع تحديات العامل الاجتماعي ومخاوفه بشأن الحالة.
  - العمل من خلال منظور قائم على نقاط القوة، والتأكد من إلقاء الضوء على الأمور التي فعلها العاملون الاجتماعيون بشكل جيد وسؤالهم ما الذي كان من الممكن القيام به بشكل مختلف قبل أن تقدم لهم تعقيباتك.
  - السعي لتمكين العاملين الاجتماعيين من خلال حثهم على حل المشكلة بدلاً من تزويدهم بالحلول على الفور.

٢-١-٢ كيفية تنظيم محادثات الإشراف

مناقشة حالة جديدة

عند مناقشة حالة جديدة مع أحد العاملين الاجتماعيين، يجب عليك اتباع العملية الموضحة أدناه.

فهم المعلومات الأساسية للحالة

عند مناقشة حالة جديدة، يجب على المشرف على الحالة أن يطلب من العامل الاجتماعي إخباره بالمعلومات الأساسية للحالة. وينبغي أن يستمع المشرفون لاستكشاف نفس المعلومات التي يسعى العامل الاجتماعي إلى جمعها أثناء تقييمهم مع أحد الناجين/الناجيات، على النحو التالي:

٦٥ لجنة الإنقاذ الدولية (٢٠١٥). *المبادئ التوجيهية لإدارة حالات حماية وتمكين المرأة*.

استمع إلى:

- ***من هو الناجي/هي الناجية؟*** *(العمر ومستوى النضج والأسرة والبيئة المنزلية)*
- ***ماذا حدث؟*** *(من هو المعتدي، ما إمكانية الوصول المتاحة له إلى الناجي/الناجية، كم من الوقت كان الاعتداء مستمراً؟ ما نوع الاعتداء؟ ومتى حدث؟)*
- ***كيف تم الإبلاغ عن الحالة لمنظمتك؟*** *(إحالة، زيارة دون موعد، هل كان/كانت الناجي/الناجية مشاركاً/مشاركةً في أنشطة/خدمات أخرى)*

بمجرد انتهاء العامل الاجتماعي من شرح المعلومات الأساسية للحالة، يجب عليك:

- تلخيص فهمك لسياق الحالة.
- طرح أسئلة توضيحية بغرض فهم السياق بشكل أفضل.

فهم الاحتياجات الفورية المحددة

بمجرد فهم المعلومات الأساسية للحالة، يتعين عليك السعي لفهم الاحتياجات الفورية للحالة. ويمكنك أن تطلب من العامل الاجتماعي شرح الاحتياجات الفورية التي حددها. كذلك يمكنك أن تطلب من العامل الاجتماعي أن يجري لعب أدوار حول كيفية قيامه بتقييم الاحتياجات (على سبيل المثال، الإستراتيجيات والأدوات التي استخدمها مع الناجي/ الناجية).

استمع إلى:

- ***ما احتياجات السلامة الفورية؟***
  - *هل يعيش/يقيم المعتدي في منزل الناجي/الناجية؟ هل المعتدي من أحد أقربائك؟ هل هو شخص يتمتع بسلطة ونفوذ في المجتمع؟ هل لدى المعتدي إمكانية وصول سهلة إلى الناجي/الناجية؟*
  - *إذا كان الناجي/الناجية طفلاً، هل مقدم الرعاية الأساسي متورط ؟*
  - *هل يشعر/تشعر الطفل/الطفلة بالأمان مع مقدم الرعاية الأساسي أم لا يريده/تريده أن يعلم بشأن ما حدث؟*
  - *هل مقدم الرعاية الأساسي غير قادر على حماية الطفل/الطفلة؟ (على سبيل المثال، هل يتعرض للاعتداء/التهديد من جانب المعتدي كذلك؟ هل هو لا يصدق الطفل/الطفلة؟ هل يلوم الطفل/الطفلة على ما حدث؟)*
- ***ما الاحتياجات الطبية الفورية؟***
  - *هل يتطلب هذا إحالة عاجلة لإدارة الاغتصاب السريرية؟*
  - *هل يتطلب الأمر إحالة فورية لعلاج الإصابات والنزيف والألم؟*
- ***ما الاحتياجات النفسية الاجتماعية الفورية؟***
  - *ما هو إحساس العامل الاجتماعي فيما يتعلق بالحالة المعنوية للناجي/الناجية؟*
  - *كيف كان رد فعل الناجي/الناجية عند الحديث عن الاعتداء؟ هل كانت هناك أي مؤشرات على حدوث استرجاع لما حدث (تذكر الشعور أثناء الاعتداء)، نوبات ذعر (الشعور بالقلق الشديد مما يمكن أن يؤدي إلى صعوبة في التنفس)، بكاء لا يمكن السيطرة عليه؟*
  - *هل الناجي/الناجية يعبر/تعبر عن أفكار انتحارية؟*

بعد السماح للعامل الاجتماعي بمناقشة الاحتياجات الفورية، يجب عليك:

- تلخيص فهمك للاحتياجات الفورية التي حددها العامل الاجتماعي.
- طرح أسئلة توضيحية.
- تحديد إذا ما كانت الحالة عالية الخطورة أو معقدة.

فهم كيف قام أخصائي الحالة بالتخطيط لإجراءات الحالة

بعد ذلك، يجب عليك أن تطلب من العامل الاجتماعي شرح الخطوات التي اتخذها لتخطيط إجراءات الحالة. ويمكنك إعطاء العامل الاجتماعي فرصة لتوضيح تخطيط الإجراءات الخاص به قبل أن تبدأ في طرح الأسئلة، إلا إذا كان السؤال لتوضيح نقطة ما.

استمع إلى:

- *كيف يتم اتخاذ القرارات بشأن الحالة؟ كيف يشارك/تشارك الناجي/الناجية؟*
- *هل تم تنفيذ خطة سلامة؟ ماذا كانت خطة السلامة؟*
- *هل تم إجراء إحالة طبية (إذا لزم الأمر)؟ إذا كان الأمر كذلك، فمن سيرافق الناجي/الناجية؟*
- *إذا رفض/رفضت الناجي/الناجية الرعاية الطبية المنقذة للحياة، فهل أجرى العامل الاجتماعي مزيداً من التحقيق لفهم مخاوف الناجي/الناجية فيما يتعلق بالحصول على الرعاية الطبية ومحاولة حل المشكلات؟*
- *هل يشكل التفكير في الانتحار مصدراً للقلق؟*
- *هل هناك أي مخاطر/مخاوف فورية أخرى تتعلق بالسلامة والصحة البدنية للناجي/الناجية؟*

إذا كان مقدم الرعاية مشاركاً في الحالة:

- *كيف يتم اتخاذ القرارات بشأن الحالة؟ كيف يشارك/تشارك الناجي/الناجية؟*

وبعد الاستماع إلى الخطوات التي اتخذها العامل الاجتماعي لتخطيط الإجراءات، يجب على المشرف على الحالة:

- العودة إلى الأفكار والمهام والمخاوف المحددة المتعلقة بتخطيط إجراءات الحالة للحصول على فهم أفضل لقرارات وإجراءات العامل الاجتماعي فيما يتعلق بالحالة.
- تحديد ما فعله العامل الاجتماعي بشكلٍ جيد في تخطيط إجراءات الحالة وإخباره بذلك.
- سؤال العامل الاجتماعيعن الأسئلة/المخاوف المحددة التي تراودهم، والعمل معهم لتناول هذه الأسئلة والمخاوف، باستخدام لعب الأدوار كلما أمكن ذلك.
- حث العامل الاجتماعي على التفكير العميق بشأن ما الذي كان بمقدوره أن يفعله بشكل مختلف/أفضل وتقديم التعقيب. استخدام لعب الأدوار لإظهار كيفية القيام بأي شيء بدقة.

دعم العامل الاجتماعي بالمتابعة

يمكنك دعم العامل الاجتماعي في عملية المتابعة من خلال مساعدته على تحديد الخطوات التالية في الحالة والمساعدة في توقع التحديات وتحديد الحلول. يجب عليك أيضاً التأكد من أن العامل الاجتماعي قد اتفق على إجراء جلسة متابعة (اليوم، الوقت، الموقع) مع الناجي/الناجية وأن توقيت جلسة المتابعة التالية مناسب لاحتياجات الناجي/الناجية. على سبيل المثال، إذا كانت هناك مخاوف فورية تتعلق بالسلامة، فينبغي أن يخطط العامل الاجتماعي لعقد جلسة متابعة في غضون الـ ٢٤-٤٨ ساعة التالية، وينبغي أن يناقش

مع الناجي/الناجية كيفية القيام بذلك بأمان. أما إذا كانت الحالة لا تتطلب متابعة فورية، فينبغي أن يخطط العامل الاجتماعي لعقد جلسة متابعة في غضون الأسبوع التالي أو الأسبوعين التاليين. وبمجرد استقرار الحالة، يمكن للعامل الاجتماعي والناجي/الناجية تحديد مدى التكرار اللازم للمتابعة.

اختتام جلسة الإشراف

قم باختتام جلسة الإشراف عن طريق توجيه الشكر إلى العاملين الاجتماعيين على وقتهم والتزامهم، وطمأنتهم بأنكم هنا لدعمهم، وكذلك جدولة اجتماع الإشراف التالي.

مناقشة الحالات الجارية

ينبغي أن يكون النهج المتبع في مناقشة الحالات الجارية مماثلاً للنهج المستخدم في مناقشة الحالات الجديدة. ولكن في هذه المرحلة، ينبغي أن يتوجه العاملين الاجتماعيين إلى اجتماعات الإشراف وهم مستعدون لتزويد المشرف بما يلي: أ) التحديثات حول سياق واحتياجات الحالة، لا سيما فيما يتعلق بالتغيرات في مخاطر السلامة أو الاحتياجات الجديدة التي طرأت؛ ب) التقدم المحرز في خطط العمل؛ ج) الأسئلة أو المسائل محددة يرغبون في الحصول على الدعم بشأنها. ولكل حالة تتم مناقشتها، يجب أن **يفكر المشرفون على الحالة فيما يلي:**

- *ما المخاطر الجديدة والمستمرة على سلامة الناجي/الناجية؟ كيف يتم التعامل معها؟*
- *إذا تم وضع خطة سلامة مع الناجي/الناجية، فهل يستخدمها/تستخدمها؟ ما الذي ينجح بشأنها؟ وما الذي لا ينجح؟*
- *ما هي الحالة المعنوية للناجي/الناجية؟ هل تغير/تغيرت منذ أن رأى العامل الاجتماعي الناجي/الناجية؟ كيف يتعامل/تتعامل مع الأمر؟*

إذا كان الناجي/الناجية طفلاً أو شخصاً ذا إعاقة:

- *كيف يمكننا تعزيز المصالح الفضلى للناجي/الناجية؟*
- *كيف يشارك/تشارك الناجي/الناجية في عملية اتخاذ القرارات؟*
- *هل يتم استخدام أساليب الاتصال المناسبة حتى يتمكن/تتمكن من فهم الأسئلة المطروحة والمعلومات التي يتم تقديمها؟*
- *هل يشارك مقدم الرعاية في عملية اتخاذ القرارات والرعاية والخدمات؟*
- *من أيضاً يحتاج إلى أن يكون مشاركاً أو أن تتم استشارته بحيث يمكن تقديم أفضل رعاية (على سبيل المثال، فرد آخر من الأسرة أو بالغ موثوق به، منظمات أخرى، مشرفين)؟*
- *هل يحتاج مقدم الرعاية إلى دعم نفسي اجتماعي كذلك؟*

يجب على المشرفين على الحالات استخدام النهج التالية لمساعدتهم على تقييم الإجابات على الأسئلة أعلاه:

- إعطاء العامل الاجتماعي المساحة للتحدث أولاً قبل طرح الأسئلة.
- جعل العامل الاجتماعي يقوم بلعب أدوار حول كيفية قيامه بالتعامل من محادثة مع الناجي/الناجية حتى يكون لديك فهم أفضل لتواصله اللفظي وغير اللفظي. التأكد من التوضيح للعامل الاجتماعي أنه من المهم بالنسبة له أن يريك ما قاله للناجي/للناجية، وليس ما يعتقد الشخص أنه كان يجب عليه أن يفعله أو يقوله. توضيح أن هذه هي أفضل طريقة تضمن تسمح لهم بالتعلم ولك بتقديم الدعم.

- تقديم تعقيبات ملموسة على ما فعله العامل الاجتماعي بشكل جيد.
- حث العامل الاجتماعي على التفكير العميق بشأن ما الذي كان بمقدوره أن يفعله بشكل مختلف/أفضل وتقديم تعقيبك. إعطاء الفرصة العامل الاجتماعي لتمثيل هذه الطريقة "المحسنة" معك. يمكنك أيضاً أن تلعب دور العامل الاجتماعي لتوضيع كيفية القيام بأمر ما بدقة.
- حل المشكلات مع العاملين الاجتماعيين - مع إتاحة الفرصة لهم لقيادة العملية - قبل تقديم الحلول.
- دعم أخصائي الحالة في تحديد الخطوات التالية للحالة، بما في ذلك توقع التحديات بحيث يمكنك حل المشكلة/تبادل الأدوار معهم.

ولن يكون من الممكن للعاملين الاجتماعيين والمشرفين مناقشة كل حالة جارية خلال جلسات الإشراف الفردي. لذا ينبغي إعطاء الأولوية دائماً للحالات عالية المخاطر والمعقدة. وبالنسبة لجميع الحالات الأخرى، ينبغي أن يتفق العامل الاجتماعي والمشرف على جدول دوري ما لم تظهر احتياجات جديدة/ملحة أو يحدد العامل الاجتماعي مسألة معينة تتطلب دعماً من المشرف. وسيضمن هذا النهج مناقشة الحالات الأكثر نشاطاً بانتظام.

٢-٢ جلسات إشراف الأقران[٦٦]

يتيح الإشراف الجماعي أو إشراف الأقران لفريق العمل العاملين في نفس مكان العمل الفرصة للتحدث مع بعضهم البعض بشأن عملهم والتفكير في عملهم ومشاركة المعلومات والتجارب والمشكلات. فهو بمثابة منتدى حيث يمكن للأشخاص الاستماع إلى بعضهم البعض وإعطاء التعقيبات القيمة عن التحديات والإستراتيجيات التي اتبعوها للتغلب على هذه التحديات. وينبغي أن يكون إشراف الأقران تجربة داعمة للتعلم والمشاركة. فكيف يتم التعامل معها؟

التكرار/المدة. اعتماداً على الجدول الزمني لفريق إدارة الحالات، يمكن أن تُعقد اجتماعات إشراف الأقران لمدة ٦٠-٩٠ دقيقة مرة كل شهر أو مرة كل شهرين، أو أياً كان معدل التكرار الذي يقرر فريق إدارة الحالات أنه مفيد. وأياً كان معدل التكرار، ينبغي عقد الاجتماعات باستمرار ووفقاً لجدول زمني (على سبيل المثال، أول يوم ثلاثاء من كل شهر)، حتى يعرف العاملون الاجتماعيون والمشرفون ويقوموا بتخصيص ذلك الوقت في جداولهم.

الإعداد. يجب على المشرفين إعداد وتوزيع جدول أعمال وأي مواد داعمة أخرى للمجموعة قبل أسبوع واحد على الأقل من الاجتماع. وسيتيح ذلك للعاملين الاجتماعيين وقتاً كافياً لاستعراض المواد والاستعداد للحضور للتعلم والمناقشة.

الصيغة. هناك طرق عديدة لتنظيم اجتماعات الإشراف الجماعي؛ وسيعتمد الهيكل الذي يختاره المشرف على هدف الجلسة.

- **مراجعة الحالة.** بالنسبة لمراجعة الحالة، يعين المشرف عاملاً اجتماعياً لمناقشة حالة صعبة أو مثيرة للاهتمام يمكن من خلالها لأعضاء فريق العمل الآخرين الاستفادة منها. ويمكن للمشرفين أيضاً تقديم حالات افتراضية في حالة لم يكن من المناسب لفريق كامل مناقشة حالة حقيقية. وينبغي أن تتبع عروض الحالة مبادئ السرية، أي عدم الكشف عن اسم الناجي/الناجية أو أي معلومات أخرى من شأنها أن تكشف الهوية. ويمكن العثور على صيغة مقترحة في الصفحة التالية.
- **الجلسات الموضوعية.** بالنسبة للجلسات الموضوعية، يجب على المشرف إما اختيار الموضوع مقدماً (استناداً إلى الدعم الفني الذي يحدد أنه أولوية) أو حث العاملين الاجتماعيين على تحديد الموضوعات التي يريدون أن يحصلوا فيها على الدعم الفني.
- **تأكيد الفهم.** بالنسبة لتأكيد الفهم، يمكن للمشرف على الحالة تحديد عامل اجتماعي يتمتع بنقطة قوة معينة أو عامل اجتماعي نجح بإستراتيجية جديدة لقيادة جلسة المجموعة و"تعليم" زملائهم. وإذا تم استخدام هذه الإستراتيجية، فمن المهم أن يقوم المشرف مع العامل الاجتماعي بمراجعة خطتهم الخاصة لجلسة المجموعة.

٦٦ المرجع نفسه.

الهيكل. بغض النظر عن الصيغة التي تم اختيارها، يقترح أن يستخدم المشرفون الهيكل التالي للجلسة:

- **الافتتاح والتحقق (١٠–١٥ دقيقة).** توفير الفرصة للمشاركين للقيام بعملية تحقق جماعية سريعة حول كيفية شعورهم، ومزاجهم، وما إلى ذلك؛ وكن مبدعاً في كيفية القيام بذلك (على سبيل المثال يمكنك أن تطلب من المشاركين إخبارك باللون أو الحيوان الذي يميلون إليه اليوم ولماذا (أي شيء وصفي بخلاف الصفات). اشكر الجميع على المشاركة (وتأكد من قيامك بالمشاركة أيضاً) مع تدوين ملاحظة في رأسك لأي شخص يبدو أنه قد يحتاج إلى تحقق فردي مخصص.
- **محتوى الجلسة (٤٥–٦٠ دقيقة).** وينبغي أن يشمل ذلك العرض التقديمي والأسئلة والمناقشة.
- **الختام والرعاية (٥–١٥ دقيقة).** تأكد من تلخيص نقاط الاستفادة الرئيسية من الجلسة. وأخيراً، أعط المشاركين الفرصة للقيام بشيء ينعش طاقتهم وروحهم ودوافعهم. ويمكن لهذا أن يكون عاملاً محفزاً، مثل رقصة أو أغنية أو مزحة أو تدريب استرخاء، أو أي شيء من شأنه أن يجلب بعض البهجة أو الهدوء -حتى لو كان بدرجة قليلة- ليومهم.

من المفيد أن تعرف

صيغة تقديم حالة في الإشراف على إدارة الحالة

المعلومات الشخصية للناجي/الناجية:

- *جنس الناجي/الناجية*
- *العمر التقريبي*
- *الجنسية*
- *الموطن الأصلي (إذا كان لاجئاً)*
- *الحالة الاجتماعية/الأسرية*
- *الوضع المعيشي*
- *الأشخاص الداعمون في حياته*

نوع الاعتداء

ملخص الاحتياجات

ملخص خطة العمل وأية متابعة

المشكلات/ التحديات الرئيسية التي سيتم مناقشتها

٢-٣ أدوات الإشراف

بالإضافة إلى إستراتيجيات الإشراف التي تمت مناقشتها، قد يجد المشرفون على إدارة الحالات أنه يكون من المفيد امتلاك أدوات يمكنها أن تساعدهم على تقييم مواقف أعضاء فريق العمل ومعرفتهم ومهاراتهم المهمة لتوفير الرعاية وخدمات إدارة الحالات التي تركز على الناجين/الناجيات.

تقييم التوجهات

تؤثر القيم والمعتقدات الشخصية لأعضاء فريق العمل حول أسباب العنف المبني على النوع الاجتماعي، وأدوار النوع الاجتماعي، وحقوق المرأة وأدوارها في المجتمع تأثيراً عميقاً على قدرتهم على توفير الرعاية الجيدة للناجين/للناجيات. **مقياس التوجهات الذي يركز على الناجين** هو أداة للمشرفين لتقييم التوجهات بين أعضاء فريق العمل الذين يقدمون الدعم المباشر للناجين/الناجيات. وهو يتضمن ١٤ عبارة لتقييم القيم والمعتقدات الشخصية لأحد أعضاء فريق العمل. ويمكن لهذا المقياس أن يقيس استعداد الفرد من حيث التوجه للعمل مباشرة مع الناجين/الناجيات، مع إبراز المجالات المحددة التي قد يحتاج فيها عضو فريق العمل إلى مزيد من التعليم والتدريب. **ومن الناحية المثالية، ينبغي أن يتم الخضوع لهذا المقياس أن يعمل أعضاء فريق العمل مباشرة مع الناجين/الناجيات.**

تقييم المعرفة الأساسية

لن يكون لدى معظم أعضاء فريق العمل كل المعارف والمهارات التي يحتاجونها لإدارة الحالات التي تركز على الناجين قبل أن يبدأوا في العمل مع الناجين/الناجيات. وتتمثل مهمة المشرف في فهم المستوى الذي يبدأ عنده عضو فريق العمل مع التأكد على حصوله على التدريب المناسب قبل أن يشارك في أي عمل متعلق بالحالات. ويمكن أن يساعدك **تقييم المعرفة الخاصة بإدارة الحالات التي تركز على الناجي/الناجية** على تقييم درجة امتلاك الموظف للحد الأدنى من المعرفة الأساسية اللازمة لتنفيذ خدمات إدارة الحالات مع الناجين/الناجيات. ويمكن أن يُستخدم أيضاً كتقييم ما قبل/بعد العمل للتدريب على إدارة الحالات أو تقييم متابعة لمدة ثلاثة أو ستة أشهر للتدريب على إدارة الحالات والتدريب أثناء العمل لتحديد كيفية تقدم أعضاء فريق العمل مع مرور الوقت.

تطوير المهارات

يمكن للمشرفين مواصلة تشكيل توجهات العاملين الاجتماعيين وبناء معارفهم الفنية ومهاراتهم وثقتهم في العمل مع الناجين/الناجيات من خلال استخدام **أداة بناء مهارات إدارة الحالة التي تركز على الناجين**في جلسات الإشراف. يجب أن يراعي المشرفون أن الغرض من الأداة هو مساعدة العاملين الاجتماعيين على التعلم ومساعدة المشرف على تحديد جوانب عملية إدارة الحالة التي يحتاج فيها العامل الاجتماعي إلى تطوير المهارات الفنية. ومن المهم ألا يشعر العاملون الاجتماعيون بأنهم يخضعون للتقييم أو أنهم سيعاقبون إذا لم يُظهروا مهارات ومعرفة دقيقة. بدلاً من ذلك، أنت تريدهم أن يدركوا أن الأسئلة والتدريبات التمثيلية المضمنة في الأداة مخصصة لدعم تطوير مهاراتهم.

تقييم تطبيق المهارات

ويمكن للمشرفين أيضاً استخدام **قائمة التحقق من الجودة التي تركز على الناجين** من إدارة الحالة مع العاملين الاجتماعيين كجزء من إشرافهم المستمر. ويمكن استخدام قائمة التحقق في جميع خطوات إدارة حالة الناجي/الناجية لتقييم تطبيق العامل الاجتماعي للمهارات أثناء كل خطوة من خطوات عملية إدارة الحالة (مثل التقييم، وتخطيط الإجراءات المتعلقة بالحالة، وما إلى ذلك)، وهي تستخدم على أفضل وجه عند ملاحظة أحد العاملين الاجتماعيين أثناء العمل مع أحد الناجين/الناجيات مباشرة.

ويمكن أيضاً استخدام قائمة التحقق بعد أن يكمل العامل الاجتماعي خدمات إدارة الحالة لحالة معينة، من أجل تقييم الممارسة والمهارة العامة المطبقة في هذه الحالة. وعلاوة على ذلك، يمكن أن تستخدم قائمة التحقق من قبل العاملين الاجتماعيين للتقييم الذاتي لعملهم. وهذا يعني أن العاملين الاجتماعيين سيرجعون إلى قائمة التحقق بعد كل اجتماع مع أحد الناجين لتقييم تطبيقهم للمعرفة والمهارات أثناء إدارة الحالة. وعند استخدامها بهذه الطريقة، يكون الهدف من قائمة التحقق أن تكون أداة تعليمية ولا تحل محل قائمة التحقق التي تُدار مع مشرف.

الأدوات

يمكن العثور على أدوات التقييم وتعليمات استخدامها في الجزء السادس.

٢-٤ رعاية فريق العمل

يلعب المشرفون والمنظمات دوراً حيوياً في خلق ثقافة تنظيمية تعطي الأولوية لسلامة موظفيها ورفاهيتهم. وهذا أمر بالغ الأهمية بالنسبة للمنظمات التي تقدم خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية نظراً لتعرض الموظفين لمواقف شديدة الضغط ومخاطر الصدمة غير المباشرة (التي تعرف أيضاً باسم الثانوية). وكثيراً ما نتحدث عن "الرعاية الذاتية" في عملنا، أو ما يمكن للفرد القيام به لمنع الإجهاد من أن يصبح غامراً. وعلى المستوى الشخصي، عدم ممارسة الرعاية الذاتية الجيدة يمكن أن يؤدي إلى الأذى البدني والعاطفي والنفسي والروحي. ويمكنه كذلك أن يزعزع الرفاهية العامة وجودة الحياة والعلاقات الشخصية. وفي حين أن التركيز على الرعاية الذاتية يكون عادة على الفرد، إلا أن الرعاية الذاتية مهمة للأفراد والمنظمات نظراً لأن الإنتاجية والعمل غالباً ما يتأثران سلباً عندما لا يتم تعزيز وتشجيع الرعاية الذاتية الجيدة من قبل المشرفين والأفراد على حد سواء. ولهذه الأسباب، تتحمل المنظمات، وخاصة تلك التي تستجيب لمسائل صعبة مثل العنف المبني على النوع الاجتماعي، مسؤولية توفير مستوى من الرعاية لموظفيها.

وكثيراً ما يكون العاملون الاجتماعيون هم الأشخاص الأقرب عند العمل مع الناجين/الناجيات، ويستمعون إلى تجاربهم/تجاربهن المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، ويستجيبون بعناية وتعاطف واهتمام. وبمرور الوقت، وبدون الدعم والإشراف الملائمين، قد يبدأ العاملون الاجتماعيون في الشعور بالإرهاق والتعب، وقد يبدأون في الشعور باليأس والعجز. ومن أجل الحيلولة دون احتراق العامل الاجتماعي وتيسير قدرته على توفير أفضل رعاية وخدمات للناجين/للناجيات، يتعين على المشرفين (والمنظمات) أن يلتزموا صراحة برفاهية الموظفين وأن ينفذوا إستراتيجيات محددة لتعزيز ذلك. وفي حين أن كل منظمة سوف تحتاج إلى وضع إستراتيجياتها ونهجها الخاصة لرعاية الموظفين استناداً إلى الموارد والبنية، ترد أدناه نصائح أساسية عن كيف يمكن للمشرفين تعزيز رعاية موظفي حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.

تيسير الرعاية اليومية لفريق العمل

- خلق مناخ داعم – التحقق بانتظام من عافية فريق العمل وخلق بيئة يشعر فيها فريق العمل بالراحة تجاه مشاركة المعلومات والمخاوف معكم.
- إنشاء عادات روتينية – بما في ذلك اجتماعات الإشراف واجتماعات الفريق.
- إظهار التقدير للموظفين بشكلٍ منتظم. ويمكن لهذا أن يتراوح بين الأمور البسيطة مثل إظهار العرفان أو الثناء على شيء فعلوه أو الترتيب لوجود مرطبات في الاجتماعات إلى شيء أكثر توسعاً مثل جائزة "موظف الشهر".
- إدارة المعلومات – مشاركة المعلومات بشكلٍ روتيني وخلق بيئة من الشفافية.
- مراقبة صحة ورفاهية أعضاء فريق العمل. على سبيل المثال، التنبه لكيفية اعتناء أعضاء فريق العمل بأنفسهم وتشجيعهم على أخذ استراحات غداء، وما إلى ذلك، والإحاطة علما بالتغييرات في المظهر أو الصحة.
- مراقبة مستويات الإجهاد - دعم أعضاء فريق العمل لتحديد ورصد مصادر الضغط في حياتهم ووضع خطط الرعاية الذاتية.
- توفير فرص لممارسة الرياضة وإمكانية المشاركة في أنشطة خارجية.
- تنظيم أيام "رعاية الموظفين" التي تسمح للموظفين بالقدوم معاً للقيام بشيء ممتع أو يدعو للاسترخاء.

- تشجيع أعضاء فريق العمل على تحديد "رفيق الرعاية الذاتية" - وهو عضو آخر من أعضاء فريق العمل يتواصلون معه بشكل منتظم لمناقشة أحوالهم والدعم الذي يحتاجونه من بعضهم البعض.
- تزويد فريق العمل بوسائل الراحة – التمتع بمرونة فيما يتعلق باستجابة الأفراد المختلفين للأزمات الشخصية أو المتعلقة بالعمل (على سبيل المثال السماح بالجداول المرنة إن أمكن، إعطاء إجازة عند الحاجة، توفير إشراف إضافي، إلخ.)

توفير الدعم لفريق العمل في الأزمات

عندما يكون فريق العمل في أزمة إما بسبب تجربة مهنية أو شخصية قد تؤثر على عملهم، فقد يكون من المهم القيام بما يلي:

- إتاحة فرص لفريق العمل لمشاركة الخبرات والضواغط (على سبيل المثال من خلال الإشراف)
- الانتباه إلى العاملين الاجتماعيين الذين قد يعانون في صمت ومحاولة التواصل معهم بفعالية.
- إيصالهم بالدعم النفسي - وإذا كان متوفراً في السياق، يتم إيصال أعضاء فريق العمل بمهنيي الصحة النفسية على أساس منتظم.

الجزء السادس

الملاحق والأدوات

الملاحق والأدوات

إنشاء خدمات إدارة الحالة: أدوات التقييم

أداة تخطيط وتحليل الثغرات في الخدمات ١٧٠
أداة تخطيط وتحليل عوائق الرعاية ١٧٦

نماذج إدارة الحالة

النموذج الخاص بنموذج الموافقة على الخدمات ١٧٩
نموذج خطة إجراءات الحالة ١٨٠
النموذج الخاص بنموذج المتابعة ١٨١
النموذج الخاص بنموذج إغلاق ملف الحالة ١٨٣
نموذج استبيان تعليقات العميل ١٨٤
نموذج اتفاقية السلامة من الانتحار ١٨٩
نموذج بروتوكول الإحالة ١٩٠

أدوات الإشراف

مقياس التوجهات الذي يركز على الناجي/الناجية ١٩٣
تقييم المعرفة الخاصة بإدارة الحالة التي تركز على الناجي/الناجية ١٩٦
أداة بناء مهارات إدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات ٢٠٧
المبنية المرجعية لجودة إدارة الحالات التي تركز على الناجين/الناجيات ٢١٩

نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي وإدارة الحالة

لمحة عامة على نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي وموقع Primero ٢٢٤
نموذج الموافقة الخاص بنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي ٢٢٧
نموذج الاستقبال والتقييم الخاص بنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي ٢٣٠

أداة تخطيط وتحليل الثغرات في الخدمات[٦٧]

استخدم هذه الأداة لتقييم الثغرات في الخدمات التي تمنع الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي من الحصول على الحد الأدنى من معايير الرعاية، ووضع وتوثيق خطة لمعالجة هذه الثغرات. وتحتوي هذه الأداة على ثلاثة أجزاء:

الجزء أ ويقدم تعليمات بشأن كيفية تقييم الثغرات في القدرات ووضع خطة عمل لمعالجتها.

و**الجزء ب** وهو قائمة مرجعية لتحديد الثغرات في تلبية الحد الأدنى من المعايير عبر القطاعات. ويمكن استخدامها لقياس التقدم المحرز نحو معالجة الثغرات بمجرد تنفيذ خطة العمل. ويمكن أيضاً أن تستخدم كأداة لمراقبة الجودة لضمان تنفيذ الخدمات وفقاً لمعايير الممارسة الجيدة.

و**الجزء ج** هو نموذج لتوثيق خطة العمل، ويوضح بالتفصيل كيفية معالجة الثغرات ومن قِبل مَن.

الجزء أ: خطوات معالجة الثغرات في الرعاية

الخطوة ١. تنظيم ورشة عمل لوضع خطة لمعالجة الثغرات الحرجة في القدرات.

دعوة أصحاب المصلحة المعنيين، مثل المنظمات والمجموعات المجتمعية التي تستجيب للعنف المبني على النوع الاجتماعي، إلى تخطيط ورشة عمل لتحديد ومعالجة الثغرات الحرجة في القدرات في الخدمات المقدمة للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في المجتمع.

الخطوة ٢. باستخدام قائمة الحد الأدنى من المعايير من الجزء ب، حدد ما إذا كان قد تم استيفاء كل معيار.

أ. وخلال ورشة العمل، قم بتشكيل مجموعات عمل قائمة على القطاعات من أجل الصحة والدعم النفسي والاجتماعي وإنفاذ القانون والخدمات القانونية وخدمات العدالة.

ب. اطلب من كل مجموعة مراجعة قائمة معايير القطاع على النحو المبين في الجزء ب: الحد الأدنى من المعايير ومناقشة ما إذا كان قد تم استيفاء كل معيار.

- وفي حالة استيفاء المعيار، ينبغي أن تضع مجموعة العمل علامة على "مستوفاة".
- وفي حالة عدم استيفاء المعيار، ينبغي أن تضع مجموعة العمل علامة على "غير مستوفاة".
- وإذا كان العمل متجهاً نحو الوفاء بالمعيار، فينبغي أن تضع مجموعة العمل علامة "العمل تجاه".

ج. عند الانتهاء من هذا التمرين، قم بكتابة المعايير التي تحمل علامة "غير مستوفاة" و "العمل تجاه" في قائمة حسب القطاع. لديك الآن قائمة بالثغرات الحرجة في القدرات التي يجب معالجتها لضمان حصول الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي على الحد الأدنى من مستوى الرعاية والدعم.

٦٧ اليونيسف. (٢٠١٤). برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص والوقاية من العنف. اليونيسف، نيويورك.

الخطوة ٣. وضع خطة لمعالجة كل ثغرة.

أ. أن تقوم كل مجموعة عمل قائمة على القطاعات بمراجعة ومناقشة كل فجوة في المبنية الخاصة بقطاعها وتحديد إستراتيجيات لمعالجة كل منها.

ب. اطلب من المجموعة توثيق أي ثغرات وإجراءات ذات أولوية عالية وماهية الحلول والمسؤول عنها والإطار الزمني.

ج. قد لا تتمكن من تحديد جميع الحلول لجميع الثغرات في ورشة عمل واحدة. وقد تحتاج إلى التشاور مع الآخرين قبل وضع إنهاء خطة العمل.

الخطوة ٤. توثيق وتنفيذ ومراجعة خطة العمل لمعالجة الثغرات في القدرات.

أ. باستخدام الجزء ج: خطة العمل، توثيق خطة العمل وتوزيعها على أصحاب المصلحة المعنيين.

ب. بدء تنفيذها!

ج. تنظيم اجتماع مراجعة لمتابعة التقدم المحرز في تنفيذ الخطة وإجراء التعديلات حسب الحاجة. يمكنك استخدام الجزء ب: الحد الأدنى من المعايير مرة أخرى لمراجعة ومراقبة التقدم المحرز تجاه معالجة الثغرات.

الجزء ب: الحد الأدنى من المعايير لرعاية الناجين/الناجيات

الخدمات الصحية

المعايير الدنيا	مستوفى	يتم السعي لتحقيقه	غير مستوفى
يمكن الوصول إلى الرعاية الصحية دون تدخل الشرطة.			
ويمكن الوصول إلى الرعاية الصحية دون مدفوعات أو وثائق محددة قد لا يمتلكها/تمتلكها الناجون/الناجيات.			
تتوفر بيئة آمنة وخاصة للفحص الطبي والعلاج.			
يتم تدريب الأخصائيين الصحيين على السرية.			
تم تدريب الأطباء أو الممرضات على الرعاية السريرية فيما يتعلق بالاعتداء الجنسي، بما في ذلك للأطفال.			
يتم تطبيق بروتوكولات الإدارة السريرية واتباعها.			
يتم توفير الفحص الطبي والعلاج من قبل الموظفين المدربين.			
تتوفر المعدات واللوازم المناسبة، بما في ذلك الأدوية/العقاقير.			
يتم إحالة المرضى للحصول على رعاية صحية إضافية حسب الحاجة.			
يتم تقديم الرعاية الصحية للمتابعة.			
يعرف العاملون الصحيون كيفية تقديم المعلومات وإجراء الإحالات للحماية والسلامة والدعم النفسي الاجتماعي.			
الترجمة الفورية متاحة للناجين/للناجيات الذين/اللواتي لا يتحدثون/يتحدثن نفس لغة العاملين في مجال الرعاية الصحية (عند الضرورة).			
تتوفر خدمات الصحة النفسية للناجين/للناجيات.			
يمكن لجميع الناجين إمكانية الحصول إلى خدمات الرعاية الصحية، بغض النظر عن النوع الاجتماعي أو الميول الجنسية أو الخلفية الإثنية/الدينية، وما إلى ذلك.			
المجتمع على دراية بالخدمات.			

إدارة الحالة والرعاية والدعم النفسي والاجتماعي			
الحد الأدنى للمعيار	**مستوفى**	**يتم السعي لتحقيقه**	**غير مستوفى**
تتوفر بيئة آمنة وخاصة للأشخاص للحصول على المساعدة الرحيمة.			
يتم تدريب الموظفين/المتطوعين على السرية.			
يمكن للموظفين/المتطوعين المدربين تقديم المعلومات ذات الصلة والإحالات إلى الرعاية الصحية والشرطة وخيارات السلامة للأشخاص الذين يبحثون عن المساعدة.			
يوجد موظفون/متطوعون يمثلون مختلف الخلفيات الإثنية والدينية ذات الصلة بالسياق.			
يمكن للموظفين/المتطوعين المدربين تقديم الدعم الأساسي في الأزمات للأفراد والأسر.			
يمكن للموظفين/المتطوعين المدربين توفير إدارة الحالات للناجين.			
الموارد متاحة لتلبية الاحتياجات الأساسية العاجلة، مثل الملابس والمواد الغذائية.			
تتوفر خيارات السلامة على المدى القصير في المجتمع.			
يوجد موظفون/متطوعون مدربون لتوفير المعلومات لأسر الناجين/الناجيات وتثقيفهم.			
تتوفر أنشطة جماعية لدعم الأقران، وإعادة الإدماج في المجتمعات المحلية، وتعزيز التمكين الاقتصادي.			
التفكير في ممارسات الشفاء أو التطهير التقليدية التي يرى الناجون/الناجيات أنها مفيدة في شفائهم والتي تعزز حقوق الإنسان للناجين/للناجيات، حسب الاقتضاء.			
يتم التواصل والتثقيف المجتمعي حول العنف المبني على النوع الاجتماعي.			

إنفاذ القانون			
الحد الأدنى للمعيار	**مستوفى**	**يتم السعي لتحقيقه**	**غير مستوفى**
إجراءات الإبلاغ عن الشكاوى للشرطة تعزز الكرامة والسرية.			
لا يرجح أن يتعرض الناجون/الناجيات للاعتقال أو الاحتجاز على أساس الوضع القانوني أو أي خصائص أخرى عند إبلاغ الشرطة.			
تجري المقابلات والتحقيقات من قبل ضباط شرطة مدربين.			
تعزز أساليب التحقيق كرامة الناجين/الناجيات.			
تتمتع الشرطة بالقدرة على الاستجابة السريعة للمزاعم الجنائية المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي.			
يتم توثيق التحقيقات بشكل مناسب.			
تراعي إجراءات الشرطة، بما في ذلك القرارات المتعلقة بالاعتقال والاحتجاز والشروط التي يمكن بموجبها الإفراج عن المعتدين، سلامة الناجين/الناجيات والأشخاص الآخرين.			
يتم توفير التدريب والتثقيف بشأن العنف المبني على النوع الاجتماعي للعاملين بالشرطة وموظفي العدالة الجنائية والممارسين والأخصائيين العاملين في نظام العدالة الجنائية.			
الخدمات القانونية والعدالة			
الحد الأدنى للمعيار	**مستوفى**	**يتم السعي لتحقيقه**	**غير مستوفى**
تتوفر الاستشارات القانونية لإعلام الناجين/الناجيات بحقوقهم/بحقوقهن القانونية وسبل الطعن وبشأن عملية الإجراءات الجنائية.			
التمثيل القانوني متاح ويمكن الحصول عليه.			
يتوفر الدعم العملي والمعنوي للضحايا/ الشهود لحضور المحكمة، على سبيل المثال، وسائل النقل.			
تتوفر إمكانية الوصول إلى آليات وإجراءات المحكمة وتكون حساسة لاحتياجات الناجين/الناجيات.			

الجزء ج: خطة عمل لمعالجة الثغرات الحرجة في الخدمات				
تحديد الثغرة	إستراتيجية/إجراءات معالجة هذه الثغرة	المسؤول	الإطار الزمني	الأولوية: مرتفعة أو متوسطة أو منخفضة

أداة تخطيط وتحليل عوائق الرعاية[٦٨]

يتم استخدام هذه الأداة لوضع خطة عمل لمعالجة العوائق التي تواجه الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في الحصول على خدمات الرعاية والدعم. وتحتوي هذه الأداة على جزأين:

الجزء أ الذي يقدم إرشادات حول كيفية إجراء تقييم للعوائق وتحديد الحلول.

و**الجزء ب** وهو نموذج يستخدم لتوثيق خطة العمل لمعالجة العوائق التي يواجهها/تواجهها الناجون/الناجيات.

الجزء أ: خطوات معالجة عوائق الرعاية وخدمات الدعم

الخطوة ١. تنظيم ورشة عمل لوضع خطة لمعالجة الثغرات الحرجة في القدرات.

يتم القيام بهذا التمرين بطريقة تشاركية، عن طريق دعوة ممثلي المنظمات والشبكات المجتمعية والمجموعات الأخرى التي تقوم بالمناصرة نيابة عن الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

الخطوة ٢. تحديد الخدمة وفئات الأشخاص التي سيتم تحليلها.

يمكنك اختيار النظر إلى العوائق بطرق مختلفة. ويمكنك النظر إلى العوائق في الوصول إلى خدمة معينة، على سبيل المثال، العوائق التي تواجه الوصول إلى إنفاذ القانون. ويمكنك التركيز على العوائق التي تواجهها مجموعة معينة من الناجين/الناجيات، على سبيل المثال، أي عوائق تواجهها الفتيات المراهقات. أو يمكنك النظر إلى العوائق التي تواجهها مجموعة معينة في الحصول على خدمة معينة، على سبيل المثال، العوائق أمام الفتيات المراهقات في الحصول على الرعاية الصحية. ويمكنك أيضاً القيام بالأمور الثلاثة حسب الحاجة، على الرغم من أن هذا سوف يستغرق المزيد من الوقت.

أ. لتحديد العوائق التي تواجه الناجين/الناجيات في الوصول إلى خدمة معينة، اكتب اسم الخدمة في دائرة، على سبيل المثال، مركز صحة، الشرطة، مركز المرأة، وما إلى ذلك، وارسم سلسلة من الدوائر متحدة المركز حولها.

ب. ولتحديد العوائق التي تواجهها **مجموعة معينة من الناجين/الناجيات، اكتب اسم المجموعة** في دائرة، على سبيل المثال، النساء البالغات والنساء المتزوجات والفتيات المراهقات والأطفال الصغار والذكور والعاملين في مجال الجنس وما إلى ذلك، وارسم سلسلة من الدوائر متحدة المركز حولها.

ج. ولتحديد العقبات التي تواجه مجموعة معينة **للحصول على خدمة معينة، اكتب اسم الخدمة واسم المجموعة** في دائرة وارسم دوائر متحدة المركز من حولها.

٦٨ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص والوقاية من العنف*. اليونيسف، نيويورك.

الخطوة ٣. السؤال عن "السبب".

أ. إذا وضعت اسم خدمة في الدائرة المركزية، فاسأل المشاركين عن سبب عدم استخدام الناجين/الناجيات للخدمة واكتب الإجابات في الدائرة الثانية.

ب. وإذا وضعت اسم مجموعة معينة من الناجين/الناجيات في الدائرة المركزية، فاسأل المشاركين عن سبب عدم حصول هذه المجموعة على الخدمات واكتب الإجابات في الدائرة الثانية.

ج. وإذا وضعت اسم خدمة ومجموعة معينة في الدائرة المركزية، فاسأل عن سبب عدم حصول تلك المجموعة على تلك الخدمة واكتب الإجابات في الدائرة الثانية.

الخطوة ٤. التحقق والحصول على مزيد من المعلومات.

أ. لكل عامل أو عائق تم تحديده في الخطوة ٢، تحقق بشكلٍ إضافي لفهم سبب وجود العائق واكتب الإجابات المقابلة في الدائرة التالية.

ب. وتابع هذه العملية حتى يتم تحديد جميع العوائق والأسباب الناتجة عنها.

ج. قم بعمل قائمة بكل ما تم تحديده.

الخطوة ٥. وضع خطة لمعالجة كل فجوة.

أ. ناقش قائمة العوائق بالتفصيل واحداً تلو الآخر، واجعل المشاركين يناقشون ويستكشفون الاستراتيجيات والإجراءات المحتملة للحد من أو القضاء على كل عائق.

ب. اطلب من المشاركين أن يقرروا الإجراءات التي تحظى بأولوية عالية، ومن هم المسؤولون عنها، والإطار الزمني لمعالجتها.

ج. قد لا يتمكن المشاركون من تحديد جميع الحلول لجميع العوائق. وقد تحتاج إلى التشاور مع الآخرين قبل وضع إنهاء خطة العمل.

الخطوة ٦. توثيق وتنفيذ ومراجعة خطة العمل لمعالجة العوائق.

أ. باستخدام الجزء ب: خطة عمل لمعالجة العوائق، توثيق خطة العمل وتوزيعها على أصحاب المصلحة المعنيين.

ب. بدء تنفيذها!

ج. تنظيم اجتماع مراجعة لمتابعة التقدم المحرز في تنفيذ الخطة وإجراء التعديلات حسب الحاجة. يمكنك استخدام الجزء ب مرة أخرى لمراجعة ورصد التقدم المحرز في معالجة الثغرات.

الجزء ب: خطة عمل لمعالجة عوائق الرعاية والدعم			
العائق	الإستراتيجيات المحتملة للحد من العائق	من	متى

سري

الموافقة على الخدمات

الغرض من هذا النموذج هو توثيق محادثة بين العامل الاجتماعي والناجي/الناجية خلال الاجتماع الأولي حول خدمات إدارة الحالة التي تقدمها منظمتك، وكذلك السرية واستثناءات السرية وحقوق الناجين/الناجيات. وينبغي تخزين هذا النموذج في ملف منفصل عن ملف الحالة.

أمنح أنا، _____، بموجب هذه الوثيقة الإذن بتلقي خدمات إدارة الحالة وفقاً لما يلي:

أن يكون الهدف الأساسي للعامل الاجتماعي الخاص بحالتي هو تعزيز سلامتي وكرامتي ورفاهيتي وفقاً لرغباتي. أنها/أنه يفهم أني أعرف وضعي تماماً. ولذلك، سوف أقوم بتوجيه عملية تحديد احتياجاتي وأهدافي، وما أود أن أحصل على المساعدة بشأنه.

أن لدي الحق في تقرير المعلومات التي أود مشاركتها مع العامل الاجتماعي الخاص بحالتي. أنها/أنه لن يضغط علي مطلقاً لمشاركة أي معلومات لا أريد مشاركتها.

إذا كنت غير راضٍ عن الخدمات التي أتلقاها، فيحق لي مناقشة أي مخاوف مع الة أو المشرف عليه أو إيقاف الخدمات في أي وقت.

لن يحيلني العامل الاجتماعي الخاص بحالتي إلى أي خدمة أخرى دون أن يشرح أولاً الغرض من الإحالة، والطريقة التي ستتم بها، والعواقب المتوقعة، والحصول على موافقتي. وبناءً على طلبي، قد يرافقني العامل الاجتماعي الخاص بحالتي في الاجتماع مع الوكالة التي تمت إليها الإحالة.

سيتم الاحتفاظ باسمي والمعلومات المتعلقة بحالتي قيد السرية. لن يقوم العامل الاجتماعي الخاص بحالتي بمشاركة هذه المعلومات مع أي شخص، مع الاستثناءات التالية:

١. قد يلتمس أخصائي الحالة الخاص بي توجيهات من المشرف عليه فيما يتعلق بحالتي. سيقوم أخصائي الحالة الخاص بي بمشاركة المعلومات فقط حسب الحاجة لدعمي، وإنها لن تشمل المعلومات التي يمكنها الكشف عن هويتي.
٢. إذا عبرت عن أفكار أو خطط لارتكاب أذى جسدي لنفسي أو للآخرين، فإن العامل الاجتماعي الخاص بحالتي سوف يتخذ إجراءات لحماية سلامتي وسلامة من حولي. وقد يتضمن هذا الإجراء التحدث مع الآخرين في مجتمعي حول وضعي. إذا كان هناك احتمال وقوع خطر مباشر، فإن العامل الاجتماعي الخاص بحالتي لن يحتاج إلى الحصول على موافقتي في مثل هذه الحالات، ولكن سيبذل قصارى جهده لإبلاغي بالإجراءات المتخذة.

توقيع/بصمة إبهام العميل:
(أو ولي أمر/وصي إذا كان العميل أقل من ١٨ عاماً)

_____

رمز العامل النفسي: _____ التاريخ: _____

خطة إجراءات الحالة

رمز الناجي/الناجية: رمز أخصائي الحالة: التاريخ:

نقاط/أهداف الإجراءات	من	بحلول متى

يتم تحديد موعد اجتماع المتابعة في (التاريخ/الوقت/الموقع): _____

توقيع العامل الاجتماعي وتاريخه: **توقيع العميل/الوصي وتاريخه**

_____ _____

نموذج متابعة الحالة

رمز الناجي/الناجية: رمز أخصائي الحالة: التاريخ:

التقدم نحو تحقيق الأهداف

تقييم التقدم المحرز نحو الإجراءات/الأهداف المتفق عليها في نموذج إجراءات الحالة	غير مستوفى	مستوفى	وضح
الأمان			
الرعاية الصحية			
الدعم النفسي والاجتماعي			
إمكانية الوصول إلى العدالة			
غير ذلك (أدرج الأهداف الأخرى التي تم تحقيقها هنا)			
الملاحظات الأخرى/ملاحظات العامل الاجتماعي الأخرى			

إعادة تقييم السلامة

	نعم	لا	وضح	التدخل الإضافي المخطط
هل هناك مخاطر جديدة أو مستمرة للتعرض لخطر في المنزل؟				
هل هناك أي مشاكل جديدة أو مستمرة تتعلق بالسلامة تواجه الناجي/الناجية في المجتمع؟				

التقييم النهائي

	نعم	لا	وضح	التدخلات الإضافية المخطط لها
أ. **حالة السلامة مستقرة** الناجي/الناجية آمن/آمنةسدياً، و/أو لديه/لديها خطة للحفاظ على السلامة الجسدية				
ب. **الوضع الصحي مستقر** الناجي/الناجية ليس لديه/لديها مشاكل طبية تتطلب العلاج				
ج. **تحسنت الصحة النفسية الاجتماعية** يشارك/تشارك الناجي/الناجية في السلوك المنتظم، ولديه/لديها شخص آمن للتحدث معه				
د. **ضمان إمكانية الوصول إلى العدالة (إن وجدت)**				
هـ. **يلزم تدخل آخر**				

يتم تحديد موعد اجتماع المتابعة في (التاريخ/الوقت/الموقع): _____

نموذج إغلاق ملف الحالة

رمز الناجي/الناجية: تاريخ فتح الحالة:

رمز العامل الاجتماعي: تاريخ إغلاق الحالة:

إغلاق ملف الحالة

تلخيص أسباب إغلاق الحالة. التعليق على التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف في خطة العمل. وعند الضرورة، قم بتضمين أحكام للخدمات المستمرة ووكالات الإدراج وجهات الاتصال.

المبنية المرجعية لإغلاق ملف الحالة

تم مراجعة خطة السلامة وهي في موضعها. نعم_____ لا (وضح) _____

تم إبلاغ الشخص أنه يمكنه استئناف الخدمات في أي وقت. نعم_____ لا (وضح) _____

قام مشرف الحالة قد بمراجعة إغلاق ملف الحالة/خطة الخروج. نعم_____ لا (وضح) _____

ملاحظات التوضيح هنا:

توقيع العامل الاجتماعي/التاريخ: _____

توقيع المشرف/التاريخ: _____

استبيان تعليقات العميل

التاريخ _____ تتم إدارة الاستبيان من قِبَل: _____

تعليمات للموظفين:

- حدد من بفريقك سيقوم بإدارة نموذج التعليقات. حدد ما إذا كان سيتم القيام بذلك كتابةً (إعطاء الشخص الاستبيان لإكماله بنفسه) أو ما إذا كان الموظف سيقوم بطرح الأسئلة وتسجيل إجابات الشخص.
- أبلغ الشخص بأنك سوف تطرح عليه بعض الأسئلة ولكنك لن تكتب اسمه على النموذج وأن المقابلة ستبقى مجهولة الهوية.
- توضيح الغرض. قل: "هذا الاستبيان طوعي وسري. والغرض منه هو جمع معلومات عن الخدمات التي تم تقديمها لك وللمساعدة على إدخال تحسينات على جودة الرعاية التي يتلقاها الناجون/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي في هذا المجتمع".
- ذكّر الشخص بأنك لن تطرح عليه أي أسئلة حول حالته الفعلية، ولكنك مهتم فقط بالخدمات التي تلقاها خلال عملية إدارة الحالات.
- الحصول على موافقة على المواصلة أو إذا رفض الشخص، فأخبره أن الأمر على ما يرام، وإذا قام بتغيير رأيه يمكنه الاتصال بك.

نبذة عنك

إذا كنت الشخص الذي يتلقى الخدمة:

- ☐ عمري من ١٥ إلى ١٩ عاماً.
- ☐ عمري من ٢٠ إلى ٢٤ عاماً.
- ☐ عمري من ٢٥ إلى ٤٩ عاماً.
- ☐ عمري ٥٠ عاماً أو أكبر.

إذا كنت مقدم الرعاية أو الوصي على قاصر:

- ☐ عمر الطفل بين ٠ و٥ أعوام.
- ☐ عمر الطفل بين ٦ و١٢ عاماً.
- ☐ عمر الطفل بين ١٣ و١٨ عاماً.

١. كيف عرفتم بأمر خدماتنا؟ (ضع علامة صح بجانب كل ما ينطبق.)

- ☐ صديق أو أحد أفراد العائلة
- ☐ أحد الجيران أو أفراد المجتمع
- ☐ نشرة أو كتيب رأيته أو تلقيته
- ☐ إحالة من مؤسسة أخرى
- ☐ مناقشة مجتمعية
- ☐ أخرى (يرجى التحديد) _____

٢. كان من السهل العثور على الخدمة.

- ☐ نعم
- ☐ لا
- ☐ لا ينطبق عليّ

٣. كانت الخدمة في متناول اليد.

- ☐ نعم
- ☐ لا
- ☐ لا ينطبق عليّ

٤. كانت الخدمة مرحبة.

- ☐ نعم
- ☐ لا

٥. تلقيت معلومات حول الخدمات المتاحة وما هي خياراتي.

- ☐ نعم
- ☐ لا

٦. ساعات العمل كانت أحياناً في مواعيد يمكنني أن أحضرها (أي قبل وبعد المدرسة، في المساء وفي عطلة نهاية الأسبوع).

- ☐ نعم
- ☐ لا

أخبرنا عن الخيارات...

٧. كان هناك موظف لإجراء المقابلات ومساعدتي في اختيار من الذي شعرت بالراحة معه.

- ☐ نعم
- ☐ لا

٨. يمكنني رؤية نفس الشخص في كل زيارة متابعة.

- ☐ نعم
- ☐ لا
- ☐ لا ينطبق عليّ

٩. يمكنني اختيار أن يكون معي شخص للدعم.

- ☐ نعم
- ☐ لا
- ☐ لا ينطبق عليّ

١٠. أعطيت معلومات كاملة حول ما هي خياراتي وقررت لنفسي ما أردت أن يحدث لاحقاً.

- ☐ نعم
- ☐ لا
- ☐ لا ينطبق عليّ

١١. تمت إحالتي إلى مكان آخر إذا تعذر تقديم أي من الخدمات.

- ☐ نعم
- ☐ لا
- ☐ لا ينطبق عليّ

أخبرنا/أخبرينا عن السرية...

١٢. يمكنني الحصول على المساعدة دون لفت الانتباه إلى نفسي.

- ☐ نعم
- ☐ لا

١٣. يحترم الموظفون السرية.

- ☐ نعم
- ☐ لا

١٤. التقيت مع العامل الاجتماعي أو موظف آخر في اجتماع خاص دون أن إمكانية سماع حديثنا.

- ☐ نعم
- ☐ لا

أخبرنا/أخبرينا عن الموظفين...

١٥. كان الموظفون ودودين.

- ☐ نعم
- ☐ لا

١٦. كان الموظفون منفتحي العقل. لم يطلقوا علي أحكاماً.

☐ نعم
☐ لا

١٧. كان الموظفون قادرين على الإجابة على جميع أسئلتي بدرجة مرضية.

☐ نعم
☐ لا

١٨. استخدم الموظفون لغة يمكنني فهمها.

☐ نعم
☐ لا

١٩. أتاح لي الموظفون الوقت لأعرب عن مشاكلي بكلماتي الخاصة.

☐ نعم
☐ لا

٢٠. هل تشعر/تشعرين أننا ساعدناك مع مشكلتك؟

☐ نعم ☐ لا

وضح:

٢١. بشكل عام، هل شعرت/شعرتِ بتحسن بعد اجتماعك معنا؟

☐ نعم ☐ لا

وضح/وضحي:

٢٢. هل ستوصي/ستوصين لصديق/صديقة يعانب/تعاني من العنف المبني على النوع الاجتماعي ليأتي/لتأتي إلى هنا طلباً للمساعدة؟

☐ نعم ☐ لا

وضح:

٢٣. هل هناك أي تحسينات ترغب/ترغبين في اقتراحها أو تعليقات أخرى ترغب/ترغبين في إبدائها؟

شكراً لك!

اتفاقية السلامة من الانتحار

أوافق أنا، _____، على عدم محاولتي التسبب بالأذى لنفسي.

أعدكم بعدم المشاركة في أي نشاط يمكن أن يؤدي إلى التسبب عمداً في إيذاء نفسي أو الوفاة.

إذا كان لدي في أي وقت مضى أفكار للانتحار و/أو أشعر أنني أريد أن أقتل نفسي و/أو لدي رغبة في التسبب في ضرر لنفسي، فسوف:

١. أذكر نفسي بأن _____ يهتم بشدة بأمري ولا يريد مني أن أضر بنفسي.
٢. أذكر نفسي أنه عندما أفعل _____ أشعر بأنني أفضل قليلاً.
٣. سوف أتصل بشخص الذي يضمن السلامة التالي إذا كنت أشعر بالرغبة في الانتحار. (أدرج أسماء جهات الاتصال.)

أعرف أن _____ لا يريد مني أن أؤذي نفسي ويهتم لأمري كثيراً.

توقيع: _____

التاريخ _____

نموذج بروتوكول الإحالة[٦٩]

الغرض

الغرض من بروتوكول الإحالة هذا هو إنشاء نظام واضح للإبلاغ والإحالة بحيث يعرف/تعرف الناجون/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي وآخرين من يجب عليهم الإبلاغ عنه، وأي نوع من المساعدة يمكن أن يتوقع/تتوقع الناجون/الناجيات الحصول عليه من الصحة والرعاية الاجتماعية وإنفاذ القانون والقطاعات القانونية وقطاعات العدالة.

المبادئ

يوجد لدى الناجي/الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي الحرية والحق في الكشف عن أية حادثة إلى أي شخص. يجوز للشخص الكشف عن تجربته لأحد أفراد العائلة الموثوق به أو صديق، أو طلب المساعدة من فرد أو مؤسسة موثوق بها في المجتمع. وقد يختار/تختار الناجي/الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي السعي للحصول على شكل من أشكال الحماية القانونية و/أو الإنصاف من خلال تقديم "تقرير" رسمي إلى وكالة حكومية، مثل الشرطة أو السلطات المحلية الأخرى.

يقع على أي شخص يخبره/تخبره الناجي/الناجية بتجربته/بتجربتها مسؤولية تقديم معلومات صادقة وكاملة عن الخدمات المتاحة والتأكد من أن الناجي/الناجية لديه/لديها الدعم في جميع مراحل العملية.

لاحظ دائماً المبادئ التوجيهية الأساسية:

- الأمان
- السرية
- الكرامة وتقرير المصير
- عدم التمييز

اجعل عدد الأشخاص الذين تم إبلاغهم بالحالة إلى الحد الأدنى المطلق لضمان سرية العميل. كلما قل عدد الأشخاص المعنيين، كان من الأسهل ضمان سرية العميل.

وفي جميع الأوقات في عملية الإحالة، تعطي الأولوية للناجين/للناجيات وسلامة الموظفين وأمنهم.

لا ينبغي اتخاذ أي إجراء دون إذن صريح من الناجي/الناجيات، ضمن حدود القانون.

٦٩ اليونيسف. (٢٠١٤). *برنامج رعاية المجتمعات: تغيير حياة الأشخاص والوقاية العنف*. اليونيسف، نيويورك.

إجراءات الإبلاغ الإلزامي

تحتاج إلى مراجعة وأخذ في الاعتبار أي قوانين و/أو سياسات إلزامية لتقديم التقارير والتي تتطلب من أفراد أو مهنيين معينين الإبلاغ عن أنواع معينة من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

ويمكن أن تؤدي متطلبات الإبلاغ الإلزامي إلى نشوء معضلة بسبب احتمال نشوب نزاع مع المبادئ التوجيهية لاحترام سرية وكرامة وحقوق الناجين/الناجيات. ستحتاج إلى فهم أي متطلبات إلزامية لتقديم التقارير، بما في ذلك آليات الإبلاغ وإجراءات التحقيق.

توثيق إجراءات معالجة التقارير الإلزامية هنا. يشمل ذلك التأكد من تدريب جميع مقدمي الخدمات على إبلاغ الناجين/الناجيات عن واجب الإبلاغ عن حوادث معينة وفقاً للقوانين أو السياسات، وشرح آلية الإبلاغ للناجين/الناجيات وما يمكن أن يتوقعوه/يتوقعنه بعد الإبلاغ.

إجراءات للأطفال

عند الاقتضاء، توثيق إجراءات محددة للاستجابة للناجين/للناجيات من الأطفال استناداً إلى القوانين والسياسات الوطنية المتعلقة بحماية الطفل. تضمين إجراءات من أجل:

- الحصول على الموافقة
- الإجراء الواجب اتخاذه إذا كانت هناك شكوك بأن المعتدي هو أحد أفراد العائلة أو الأسرة
- أي قوانين إلزامية للإبلاغ ذات صلة بأعمال العنف الجنسي ضد الأطفال، والإجراءات التي ستتخذ فيما يتعلق بتلك القوانين
- الإحالات إلى منظمات معينة ماهرة في العمل مع الناجين/الناجيات من الأطفال

مسار الإفصاح والإبلاغ

استخدم النموذج التالي لملء تفاصيل مسار الإحالة.

الموقع: التاريخ:

إخبار شخص ما وطلب المساعدة (الإبلاغ)	
الناجي/الناجية يخبر/تخبر الأسرة والأصدقاء وأعضاء المجتمع. هذا الشخص يرافق الناجي/الناجية إلى الرعاية الصحية و/أو الرعاية النفسية والاجتماعية أو غيرها من المؤسسات.	يقوم/تقوم الناجون/الناجيات بالإبلاغ الذاتي إلى أي مقدم خدمة.

الاستجابة الفورية

يوفر مقدم الخدمة بيئة آمنة وراعية ويحترم سرية ورغبات الناجي/الناجية، ويفهم الاحتياجات الفورية ويعطي معلومات صادقة وواضحة عن الخدمات المتاحة. في حالة الموافقة وبطلب الناجي/الناجية، يحصل مقدم الخدمة على الموافقة المطلعة ويقوم بإجراء الإحالات. مرافقة الناجي/الناجية لمساعدته/لمساعدتها في الوصول إلى الخدمات حسب الضرورة. إذا كنت بصفتك مقدم خدمة تتلقى إفصاحاً ولست وكالة للرعاية الصحية/الطبية أو وكالة إدارة الحالات الرئيسية، فيجب عليك إحالة الناجي/الناجية إلى وكالة إدارة الحالات الرئيسية.

نقطة دخول الرعاية الطبية/الصحية	**إدارة الحالات و/أو الدعم النفسي والاجتماعي نقطة الدخول**
أدخل اسم المركز (المراكز) الصحية في هذا الدور.	أدخل اسم وكالة إدارة الحالات الرئيسية.

إذا كان الناجي/الناجية يريد/تريد الذهاب إلى الشرطة/اتخاذ إجراء قانوني - أو - إذا كانت هناك مخاطر سلامة وأمان فورية للآخرين:

إحالة ومرافقة الناجي/الناجية إلى الشرطة/الأمن - أو - إلى موظفي المساعدة القانونية/الحماية للحصول على المعلومات والمساعدة في الإحالة إلى الشرطة.

الشرطة/الأمن	**المعلومات القانونية والمساعدة**
أدخل معلومات محددة حول جهة (جهات) أمان للاتصال، بما في ذلك أين تذهب و/أو كيفية الاتصال بهم.	أدخل أسماء الخدمات.

بعد الاستجابة الفورية، المتابعة وغيرها من الخدمات

بمرور الوقت واستناداً إلى خيارات الناجين/الناجيات، قد يكون من المناسب ما يلي:

الرعاية الصحية	**الرعاية الاجتماعية والخدمات النفسية والاجتماعية**	**الجهات الفاعلة في مجال الحماية والسلامة**	**إنفاذ القانون، والجهات الفاعلة القانونية والخاصة بالعدالة**
إدراج أسماء الخدمات.	إدراج أسماء الخدمات.	إدراج أسماء الخدمات.	إدراج أسماء الخدمات.

مقياس التوجهات الذي يركز على الناجي/الناجية

تعليمات للمشرفين

مقياس التوجهات الذي يركز على الناجين هو أداة للمشرفين لتقييم التوجهات بين أعضاء فريق العمل الذين يقدمون الدعم المباشر للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. وهو يتضمن ١٤ عبارة لتقييم القيم والمعتقدات الشخصية لأحد أعضاء فريق العمل. ويمكن لهذا المقياس أن يقيس استعداد الفرد من حيث التوجه للعمل مباشرة مع الناجين/الناجيات، مع إبراز المجالات المحددة التي قد يحتاج فيها عضو فريق العمل إلى مزيد من التعليم والتدريب.

متي يتعين إعطاؤه: ينبغي إعطاء مقياس التوجهات الذي يركز على الناجين قبل قيام الموظفين بالعمل المباشر مع الناجين/الناجيات.

كيف يتم إعطاؤه:

- **الخطوة ١:** يتم إعداد مكان خاص ومريح حيث يكون لدى عضو فريق العمل ٣٠ دقيقة على الأقل لاستكمال التقييم الشخصي. وينبغي ألا يُعطى مقياس التوجهات الذي يركز على الناجين كواجب منزلي أو بطرق أخرى تسمح لعضو فريق العمل بالتشاور مع الآخرين. فهذا التقييم شخصي ويتم إجراؤه ذاتياً.
- **الخطوة ٢:** توضيح الغرض. يجب أن يشرح المشرفون بوضوح للموظفين أن هذا هو تقييم لفهم معتقداتهم ومشاعرهم الشخصية بشكلٍ أفضل فيما يتعلق بالعنف المبني على النوع الاجتماعي وأولئك الذين يتعرضون له. كذلك يجب التأكيد على الموظفين أن جميع الإجابات يجب أن تكون صادقة وتعكس أفكارهم الشخصية، وأن مقياس التوجهات الذي يركز على الناجين هو أداة لتحديد المجالات التي يمكن فيها للأفراد الاستفادة من مزيد من التدريب وتطوير فريق العمل.
- **الخطوة ٣:** توضيح كيفية القيام بذلك لفريق العمل. ينقسم مقياس التوجهات الذي يركز على الناجين إلى ١٤ سؤالاً. وسوف يعطي الأفراد الدرجات لأنفسهم وفقاً لمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم على سؤال، استناداً إلى مقياس من ١ إلى ٤.
- **الخطوة ٤:** حث الفرد على إكمال مقياس التوجهات الذي يركز على الناجين في مكان هادئ ومريح.
- **الخطوة ٥:** إعطاء درجات مقياس التوجهات الذي يركز على الناجين.

يجب على المشرف طلب ٢٠-٢٥ دقيقة بعد الانتهاء من الاستبيان لحساب النتيجة. استخدام دليل وضع الدرجات المقدم.

تم وضع كل سؤال بحيث يمكن أن تتراوح الإجابات من إيجابية عالية تبلغ ٤ إلى حدٍ أدنى سلبي يبلغ ١. وترد أدناه المبادئ التوجيهية لتفسير الدرجات.

١. **٥٦-٤٦ نقطة:** تشير النتائج في هذا النطاق إلى أن المساعد لديه توجه ودي للناجين/للناجيات - لديهم معتقدات وقيم إيجابية للعمل مع الناجين/الناجيات.

٢. **٤٥-٣٥ نقطة:** وتشير النتائج في هذا النطاق إلى بعض التوجهات المثيرة للقلق التي قد تكون ضارة للناجين/الناجيات. ويجب على المديرين والمشرفين استخدام سلطتهم التقديرية في السماح للموظفين بالعمل على الحالات وقد يرغبون في التفكير في "تدريب" عضو فريق العمل قبل أن يعمل بشكل مستقل مع الناجين/الناجيات.

٣. **٣٤ نقطة وأقل:** وتشير النتائج في هذا النطاق إلى أن الفرد غير مستعد للعمل مع الناجين/الناجيات. ويجب على المديرين والمشرفين العمل بشكل مستقل مع أي عضو من فريق العمل تقل درجاته عن ٣٤ لمعالجة المعتقدات والتوجهات السلبية وتحديد الإجراءات الفورية لمعالجتها.

- **الخطوة ٦:** توضيح النتائج. ينبغي للمشرفين إبلاغ الموظفين بالدرجات في أقرب وقت ممكن لتقليل قلقهم بشأن الأداء.

مراجعة النتائج مع الموظف ومناقشة أي مواقف مثيرة للقلق تم الكشف عنها خلال التقييم الذاتي.

إذا لم يستوف الموظف التوجهات المطلوبة أو يستوفيها جزئياً، فقد لا يكون من المناسب أن يعمل الفرد مع الناجي/الناجية حتى يتفكر شخصياً في القيم و/أو المعتقدات الضارة المكتشفة أثناء تقييم الموقف. إذا كان هذا هو الحال، فسيحتاج المشرفون إلى التعامل مع هذه المحادثة بحذر وحساسية. في بعض السياقات، قد تكون هناك حاجة لمناقشة هذه النتائج مع كبير مديرين والحصول على المشورة بشأن كيفية التعامل مع المحادثة.

بعد التقييم المبدئي لمواقف الموظف، يمكن إدارة مقياس التوجهات الذي يركز على الناجي/الناجية دورياً قبل أن يتقرر أن الأفراد "جاهزون" للعمل مع الناجين/الناجيات. ويتيح ذلك فرصة لاكتشاف ما إذا كانت مواقف العامل الاجتماعي تتغير، سواء بطرق إيجابية أو سلبية.

تذكر - هذه عبارة عن عبارات نموذجية يتم تعديلها وفقاً للسياق والمجموعات التي تخدمها مؤسستك. تأكد من وجود اتفاق داخل البرنامج الخاص بك حول ما سيتم استخدامه من عبارات للتقييم.

عبارات التوجهات[٧٠]

عبارات التوجهات	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة
إذا كانت النساء أو الفتيات اللواتي يتصرفن بشكل غير مناسب يتعرضن للاغتصاب، فهذا خطؤهن.	١	٢	٣	٤
وللناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي الحق في الحصول على مساعدة لما حدث لهن.	٤	٣	٢	١
إذا لم يتمكن/تتمكن الناجي/الناجية من الإجابة على الأسئلة التي طرحت خلال المقابلة، فإنه يختلق/تختلق الحادث.	١	٢	٣	٤
إن أعمال العنف المبني على النوع الاجتماعي هي دائماً خطأ المعتدي.	٤	٣	٢	١
كثيراً ما تقول النساء إنهن تعرضن للاغتصاب أو إساءة المعاملة حتى تتمكن من الحصول على الاهتمام أو المال.	١	٢	٣	٤
المرأة هي سبب في عنف زوجها بسبب سلوكها الخاص.	١	٢	٣	٤
هناك أوقات عندما يكون للزوج ما يبرر ضربه لزوجته.	١	٢	٣	٤
الشخص الذي يجبر شخصاً آخر على ممارسة الجنس هو مجرد شخص لا يستطيع السيطرة على رغبته الجنسية.	١	٢	٣	٤
إن عنف الشريك مسألة عائلية ويجب التعامل معها داخل الأسرة.	١	٢	٣	٤
وينبغي أن يكون للناجي/للناجية الحق في اتخاذ قرار بشأن الإجراءات الأفضل بالنسبة له/لها.	٤	٣	٢	١
يقوم معظم الرجال بضرب زوجاتهم بعد احتسائهم الكحول أو تعاطيهم المخدرات.	١	٢	٣	٤
يجب على الناجي/الناجية من العنف المبني على النوع الاجتماعي أن يبلغ/تبلغ عن حالته/حالتها دائماً إلى الشرطة أو غيرها من سلطات العدالة.	١	٢	٣	٤
ينبغي السماح للنساء بالتواصل مع شركائهن/أزواجهن عندما يرغبن أو لا يرغبن في ممارسة الجنس.	٤	٣	٢	١
إنها وظيفتي كعامل اجتماعي تحديد ما إذا كان الناجي/الناجية يقول/تقول الحقيقة.	١	٢	٣	٤
الدرجة الكلية (يجب على المشرف جمع الدرجة الكلية في كل عمود ثم إضافة هذه معاً للحصول على الدرجة الكلية).				

٧٠ يمكن تكييف عبارات التوجهات حسب الموقع المحدد والسياق الثقافي. ويمكن أيضاً إضافة العبارات. وتذكر أنه إذا قمت بإضافة أو تغيير أية عبارة، فإنها ستغير نظام وضع الدرجات وسوف تحتاج بعد ذلك إلى مراجعة ذلك بالتبعية.

تقييم المعرفة الخاصة بإدارة الحالة التي تركز على الناجي/الناجية

تعليمات للمشرفين

يمكن للمشرفين أن يستخدموا تقييم المعرفة بإدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات من أجل قياس معرفة الموظفين الفرديين ذات الصلة بممارسة إدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات. فهو أداة إشراف سهلة التنفيذ. وينبغي أن تُستخدم مع الموظفين المسؤولين عن تقديم خدمات إدارة الحالة إلى الناجين/الناجيات، وينبغي، إذا أمكن، أن تدار بعد تدريب رسمي على إدارة الحالة.

← **الخطوة ١:** إعداد جلسة إشراف مع موظف في مكان خاص وهادئ.

← **الخطوة ٢:** إبلاغ الموظف بما يلي:

- يهدف تقييم المعرفة إلى تحديد المجالات التي يكون فيها التدريب الإضافي على إدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات مفيداً. والغرض من هذا التقييم هو تقييم مستوى معرفة العاملين الاجتماعيين في المجالات المهمة لتوفير إدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات.
- لن تتم إقالته/إقالتها إذا لم يستوف/تستوفي تقييم كفاءة المهارات بشكل كامل. ومع ذلك، سيحتاج/تحتاج إلى إثبات مهارات محسنة مع مرور الوقت.

← **الخطوة ٣: تنفيذ تقييم المعرفة الخاصة بإدارة الحالة التي تركز على الناجي/الناجية**

- وتتقسم الأداة إلى ٢٠ سؤالاً حول مجالات المعرفة لإدارة الحالة الأساسية المذكورة في هذه المبادئ التوجيهية. يطلب المشرف شفهياً من الموظف شرح الردود على الأسئلة المطروحة.
- يقوم المشرف بتقييم مدى دقة الإجابة باستخدام الردود المقدمة، حيث يقدم نقطتين إذا كانت "مستوفاة"، ونقطة واحدة إذا كانت "مستوفاة جزئياً" ولا يقدم أي نقاط إذا كانت "غير مستوفاة".

← **الخطوة ٤: تسجيل أداة تقييم المعرفة لإدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات**

سيحتاج المشرف الذي يدير الأداة إلى إضافة النقاط في كل عمود وجمع درجات كل عمود للحصول على الدرجة النهائية. يسمح بدرجة واحدة فقط لكل سؤال.

٣١–٤٠ نقطة = مستوفاة: تشير الدرجات في هذا النطاق إلى أن الموظف قد استوفى متطلبات المعرفة الأساسية لإدارة الحالة، وهو قادر على العمل بشكل مستقل مع الناجين/الناجيات مع الإشراف المستمر.

٢٠-٣٠ نقطة = مستوفاة جزئياً: تشير النتائج في هذا النطاق إلى الحاجة إلى تدريب إضافي لبناء المعرفة والمهارات في إدارة الحالة. وينبغي أيضاً وضع خطة لبناء القدرات. ويمكن أن يشمل ذلك جلسات توجيهية فردية وفرص تدريب ومتابعة الموظفين الآخرين عن كثب، من بين أنشطة أخرى لبناء القدرات.

١٩-٠ نقطة = غير مستوفاة: وتشير النتائج في هذا النطاق إلى أن الموظف لا يملك المعرفة والمهارات الكافية لتقديم إدارة الحالات للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. وينبغي أيضاً وضع خطة لبناء القدرات. ويمكن أن يشمل ذلك جلسات توجيهية فردية وفرص تدريب إضافية ومتابعة الموظفين الآخرين عن كثب، من بين أنشطة أخرى لبناء القدرات. بعد التدريب الإضافي، ينبغي إعادة إدارة الأداة. إذا لم يتحسن أداء الموظف مع مرور الوقت مع الدعم والتدريب، فسيتعين على المشرف إعادة تقييم ما إذا كان يمكنهم الإبقاء على الشخص ضمن الموظفين كعامل اجتماعي.

تقييم المعرفة الخاصة بإدارة الحالات التي تركز على الناجي/الناجية

اسم الموظف: **اسم المشرف:** **التاريخ:**

تعليمات لإدارة الأداة

يمثل هذا التقييم المعايير الدنيا للمعرفة المتعلقة بإدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات المطلوبة لموظفي إدارة الحالة الذين يعملون مع الناجين/ الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. هذا هو أداة إشراف الموظفين للمديرين/المشرفين لاستخدامها مع الموظفين.

١. ينبغي أن تُقدم أداة الإشراف هذه من خلال مناقشة بين الموظف ومشرفه في مكان هادئ وسري.

٢. ينبغي على المشرف إبلاغ الموظف بأن هذه الأداة تُستخدم لتقييم المجالات التي تحتاج إلى مزيد من بناء القدرات. وهي ليست أداة لتقييم الأداء. يجب على المشرف أن يشرح أن الموظف سيحصل على درجة تحدد ما إذا كان "يلبي" معايير المعرفة العامة أم لا.

٣. يطلب المشرف من الموظف أن يشرح/يصف إجابات الأسئلة ويحددها وفقاً للمعايير المدرجة لكل سؤال - المستوفاة (نقطتين) أو المستوفاة جزئياً (نقطة واحدة) أو غير المستوفاة (٠ نقطة) إذا كان الفرد غير قادر على الإجابة على السؤال.

٤. وبمجرد الانتهاء من التقييم، سيقوم المشرف بتسجيل درجات التقييم ومناقشة الموظفين بشأن درجاتهم، وما تعنيه، وأي حاجة لبناء قدرات إضافية.

تقييم المعرفة					
مجال المعرفة	**معايير الإجابة بشكل صحيح**		**مستوفى**	**مستوفاة جزئياً**	**غير مستوفاة**
١. ما هي الأنواع الرئيسية لعنف المبني على النوع الاجتماعي؟	تحتاج إلى تحديد الجميع للحصول على درجة مستوفاة. تحتاج إلى تحديد ٣ أنواع من عنف الشريك و٣ أنواع من العنف الجنسي للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. عنف الشريك - الاعتداء الجسدي ٢. عنف الشريك - الإساءة العاطفية أو النفسية ٣. عنف الشريك - الاعتداء الاقتصادي ٤. العنف الجنسي - الاغتصاب ٥. العنف الجنسي - الإساءة الجنسية/ الاعتداء الجنسي ٦. العنف الجنسي - التحرش ٧. العنف الجنسي - الاستغلال الجنسي ٨. العنف الجنسي - الاعتداء الجنسي داخل الأسرة ٩. العنف الجنسي - الاتجار لأغراض الجنس ١٠. الزواج القسري أو المبكر			
٢. ما هي أسباب العنف المبني على النوع الاجتماعي؟	تحتاج إلى تحديد كلا الإجابتين للحصول على درجة مستوفاة. حدد إحدى الإجابات للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. إساءة استخدام السلطة والسيطرة ٢. عدم المساواة بين الجنسين			
٣. ما هي العواقب المحتملة لعنف الشريك للناجي/ الناجية؟	تحتاج إلى تحديد "إصابة" واثنين على الأقل من مشكلات الصحة العقلية، و"وصمة" أو "عزلة" للحصول على درجة مستوفاة. تتطلب درجة مستوفاة جزئياً تحديد "إصابة" وعلى الأقل مشكلة واحدة من مشاكل الصحة العقلية و"وصمة" أو "عزلة".	١. الإصابة ٢. الوفاة ٣. مشكلات الصحة العقلية: ثقة بالنفس متدنية ٤. مشكلات الصحة العقلية: القلق ٥. مشكلات الصحة العقلية: الاكتئاب ٦. مشكلات الصحة العقلية: _____ (أخرى) ٧. الوصمة، العزلة عن المجتمع			

مجال المعرفة	معايير الإجابة بشكل صحيح		مستوفى	مستوفاة جزئياً	غير مستوفاة
٤. لماذا قد يكون من الصعب على المرأة أن تترك وضعها المسيء؟	تحتاج إلى تحديد ٥ على الأقل من الإجابات للحصول على درجة مستوفاة. للحصول على درجة مستوفاة جزئياً، يجب تحديد ٣ إجابات.	١. ليس لديها مكان آمن للذهاب إليه. ٢. لا تزال تحب المعتدي. ٣. تأمل أن تتغير الأمور. ٤. إنها خائفة مما سيفعل إذا وجدها. ٥. هي قلقة كيف ستدعم نفسها وأطفالها (التبعية الاقتصادية). ٦. هي قلقة من تفكك الأسرة. ٧. هي قلقة مما سيقوله الأشخاص في المجتمع (الوصمة).			
٥. ما هي العواقب المحتملة للعنف الجنسي؟	تحتاج إلى تحديد: فيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة/الإيدز أو غيرها من الأمراض التي تنتقل بالاتصال الجنسي، والحمل، واثنتين من مشاكل الصحة العقلية والوصمة، والعزلة عن المجتمع للحصول على درجة مستوفاة. للحصول على درجة مستوفاة جزئياً، يجب تحديد فيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة/الإيدز، والحمل، وواحدة على الأقل من مشاكل الصحة العقلية.	١. الإصابات - العامة ٢. فيروس نقص المناعة البشرية المكتسبة/الإيدز أو غيرها من الأمراض التي تنتقل بالاتصال الجنسي ٣. الأضرار التي لحقت بالأعضاء التناسلية ٤. الحمل ٥. مشكلات الصحة العقلية: ثقة بالنفس متدنية ٦. مشكلات الصحة العقلية: القلق ٧. مشكلات الصحة العقلية: الاكتئاب ٨. مشكلات الصحة العقلية: _____ (أخرى) ٩. الوصمة، العزلة عن المجتمع			

مجال المعرفة	معايير الإجابة بشكل صحيح		مستوفى	مستوفاة جزئياً	غير مستوفاة
٦. اذكر وأوصف المبادئ التوجيهية للعمل مع الناجين/ الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي	تحتاج إلى سرد ووصف جميع المبادئ التوجيهية باستخدام الكلمات الرئيسية للحصول على درجة مستوفاة. تحتاج إلى سرد ووصف ما لا يقل عن ٢ من المبادئ التوجيهية للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. الحق في السرية. معلومات الناجي/الناجية لا تتم مشاركتها دون إذنه/إذنها ٢. الحق في السلامة/الأمان. يجب ضمان السلامة الجسدية والعاطفية للباقين على قيد الحياة طوال عملية المساعدة ٣. الحق في الكرامة وتقرير المصير. يتم احترام آراء الناجين/الناجيات وقراراتهم/قراراتهن واتباعها بغض النظر عن آرائنا الخاصة ٤. عدم التمييز. تتم معاملة كل ناجٍ/ ناجية وخدمته/خدمتها بنفس الطريقة			
٧. ما هي بعض الأسباب التي قد تجعل الناجي/الناجية لا يريد/تريد الإبلاغ عن العنف المبني على النوع الاجتماعي؟	تحتاج إلى تحديد ٥ إجابات على الأقل للحصول على درجة مستوفاة. تحتاج إلى تحديد ٣ إجابات للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. الخوف من الانتقام من المعتدي ٢. الخوف/القلق من أن أحداً لن يصدق الناجي/الناجية /كيف سيكون رد فعل الأشخاص ٣. العار ٤. لوم النفس ٥. نقص وسائل النقل ٦. نقص المال لدفع رسوم الخدمة ٧. عدم الثقة بالسلطات/مقدمي الخدمات			

مجال المعرفة	معايير الإجابة بشكل صحيح		مستوفى	مستوفاة جزئياً	غير مستوفاة
٨. **ما هي لغة الجسد التي يمكنك استخدامها لخلق بيئة مرحبة ومريحة للناجين/الناجيات**	تحتاج إلى تحديد ٥ عناصر للحصول على درجة مستوفاة، ٤ للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. الجلوس وجهاً لوجه مع الناجي/ الناجيات، ولكن ليس على مكتب ٢. التواصل بالعين بشكل ملائم ٣. الحفاظ على تعبيرات وجه ودية ٤. الميل نحو الناجي/الناجية بينما يت حدث ٥. هز رأسك لإظهار التفاهم ٦. الجلوس في وضعية جسم هادئة ومسترخية			
٩. **ما هي بعض الأشياء التي يمكنك القيام بها لخلق الثقة وإظهار الاحترام للناجين/ للناجيات خلال اجتماعاتك معهم؟**	تحتاج إلى تحديد على الأقل ٥ عناصر للحصول على درجة مستوفاة، ٤ للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. إيلاء الاهتمام الكامل (لا تتلق المكالمات الهاتفية، وما إلى ذلك) ٢. لا تقاطعه/تقاطعها؛ امنح الناجي/ الناجية الوقت للحديث ٣. استخدم لغة محترمة ٤. لا تعد بأي شيء لا يمكن تقديمه ٥. قدم معلومات كاملة وصادقة ٦. تابع - قم بما تقول أنك ستفعله ٧. لا تخبر الناجين/الناجيات بما "يجب" القيام به، وأعطهم/ أعطهن المعلومات لمساعدتهم/ مساعدتهن على اتخاذ خيارهم/ خيارهن			

مجال المعرفة	معايير الإجابة بشكل صحيح		مستوفاة	مستوفاة جزئياً	غير مستوفاة
١٠. صف كيف يجب أن تبدأ أول جلسة مع الناجي/الناجية (المقدمة والمشاركة).	تحتاج إلى تحديد جميع العناصر للحصول على درجة مستوفاة. للحصول على درجة مستوفاة جزئياً، حدد ٤ عناصر (يجب أن تشمل السرية وشرح الحقوق والإذن للمضي قدماً).	١. تحية الناجي/الناجية ٢. تعريف نفسك ٣. التأكد من أن لديك خصوصية ٤. شرح دورك ٥. شرح السرية ٦. شرح حقوقه (يمكن التوقف، رفض الإجابة، طرح أي أسئلة) ٧. شرح كيفية تخزين المعلومات ٨. طلب الإذن للمضي قدماً			
١١. ما هي حدود السرية في المشكلات؟	تحتاج إلى شرح جميع النقاط للحصول على درجة مستوفاة. ٢ للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. إذا كان/كانت الناجي/الناجية معرضاً/معرضة لخطر إيذاء النفس ٢. إذا كان/كانت الناجي/الناجية معرضاً/معرضة لخطر إلحاق الضرر بشخص آخر (ربما القتل) ٣. إذا كان المعتدي عاملاً في المجال الإنساني الذي يشكل جزءاً من الاستجابة الإنسانية			
١٢. متى يتم الحصول على موافقة مطلعة أثناء إدارة الحالة؟	تحتاج إلى تحديد جميع العناصر للحصول على درجة مستوفاة، ١ للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. في بداية خدمات إدارة الحالة ٢. للإحالات إلى مقدمي الخدمات الآخرين			
١٣. شرح المجالات الرئيسية للحاجة التي يجب تقييمها مع الناجين/ الناجيات.	تحتاج إلى ذكر ٤ مجالات تقييم على الأقل للحصول على درجة مستوفاة، ٣ للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. السلامة والحماية ٢. الرعاية الطبية/الصحية والعلاج ٣. الاحتياجات النفسية والاجتماعية ٤. الاحتياجات القانونية/احتياجات العدالة			

مجال المعرفة	معايير الإجابة بشكل صحيح		مستوفاة	مستوفاة جزئياً	غير مستوفاة
١٤. ما خطوات إدارة الحالة؟	تحتاج إلى ذكر ٦ خطوات للحصول على درجة مستوفاة و٤ خطوات للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. التقديم والمشاركة ٢. التقييم ٣. تخطيط إجراءات الحالة ٤. تنفيذ خطة إجراءات الحالة ٥. المتابعة ٦. إغلاق ملف الحالة			
١٥. ماذا نريد أن نفهم عندما نقوم بتقييم السلامة مع الناجي/الناجية؟	تحتاج إلى تحديد وشرح الجميع للحصول على درجة مستوفاة. للحصول على درجة مستوفاة جزئياً، يجب تحديد عنصرين.	١. شعور الناجي/الناجية بالسلامة الشخصية في بيئة المنزل ٢. شعور الناجي/الناجية بالسلامة الشخصية في بيئة المجتمع ٣. نظم السلامة/الدعم المحددة للناجي/الناجية			
١٦. ما خطوات التقييم إذا كان الناجي/الناجية يعبر/تعبر عن مشاعر بالانتحار؟	تحتاج إلى ذكر ٤ خطوات للحصول على درجة مستوفاة وخطوتين للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. الخطوة ١: تقييم الأفكار الانتحارية الحالية/السابقة. ٢. الخطوة ٢: تقييم المخاطر: قوة الفتك واحتياجات السلامة. ٣. الخطوة ٣: التعامل مع المشاعر وتقديم الدعم. ٤. الخطوة ٤: تكوين خطة إجراءات سلامة.			

مجال المعرفة	معايير الإجابة بشكل صحيح		مستوفاة	مستوفاة جزئياً	غير مستوفاة
١٧. ما المعلومات التي يتعين على العامل الاجتماعي تقديمها إلى الناجي/الناجية عن الخدمات الصحية في حالات الاعتداء الجنسي؟	تحتاج إلى تحديد الوسائل العاجلة لمنع الحمل والأدوية والأطر الزمنية للوقاية بعد التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية، بالإضافة إلى عنصرين إضافيين للحصول على درجة مستوفاة. تحتاج إلى تحديد الوسائل العاجلة لمنع الحمل والأدوية والأطر الزمنية للوقاية بعد التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية، بالإضافة إلى عنصر واحد إضافي للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. إذا كان في غضون فترة ١٢٠ ساعة وتوجد مخاوف بشأن الحمل: الوسائل العاجلة لمنع الحمل ٢. إذا كان في غضون فترة ٧٢ ساعة: دواء للوقاية بعد التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية للوقاية ٣. فحص الطب الشرعي إذا كانت الناجية تريد السعي لتحقيق العدالة - من الأفضل إذا تم ذلك في غضون فترة ٤٨ ساعة، والناجية لم تغتسل أو تغير ملابسها. ٤. دواء علاج الأمراض التي تنتقل بالاتصال الجنسي ٥. فحص الحوض ٦. علاج الإصابات الأخرى			
١٨. ما العبارات الشافية الرئيسية التي يجب أن يسمعها/تسمعها الناجون/ الناجيات منك في المقابلة الأولى؟	تحتاج إلى تحديد جميع العناصر للحصول على درجة مستوفاة، ٣ عناصر على الأقل للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. أنا أصدقك. ٢. هذا ليس خطأك./لا يقع عليك الل وم. ٣. أنا سعيد لأنك أخبرتني. ٤. أنا آسف جداً أن ذلك حدث لك. ٥. أنت شجاع/شجاعة جداً لأنك أخبرتني وسأحاول مساعدتك.			
١٩. اشرح ما يحدث خلال جلسة متابعة مع أحد الناجين/الناجيات.	تحتاج إلى تحديد ٥ عناصر على الأقل للحصول على درجة مستوفاة، ٤ عناصر للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. تحديث التقدم على خطة إجراء الحالة ٢. إعادة تقييم السلامة ٣. إعادة تقييم الحالة النفسية والاجتماعية ٤. إعادة تقييم الاحتياجات/المشاكل الأخرى ٥. تحديث خطة العمل ٦. الحصول على الموافقة المطلعة للإحالات الجديدة			

مجال المعرفة	معايير الإجابة بشكل صحيح		مستوفاة	مستوفاة جزئياً	غير مستوفاة
٢٠. ما هي المعايير الرئيسية لمعرفة متى يتم إغلاق الحالة؟	تحتاج إلى ذكر ٣ عناصر للحصول على درجة مستوفاة وعنصرين للحصول على درجة مستوفاة جزئياً.	١. إن خطة الحالة كاملة ومرضية وتنتهي عملية المتابعة ويتفق الناجي/الناجية والعامل الاجتماعي على عدم الحاجة إلى مزيد من الدعم. ٢. لم يتم الاتصال بأي عميل لفترة محددة (على سبيل المثال أكثر من ٣٠ يوماً). ٣. ولم يعد/تعد الناجي/الناجية يريد/ تريد تلقي الخدمات ويطلب/تطلب إغلاق حالته/حالتها.			
	مجموع النقاط				
	مجموع الدرجات				

تقييم معرفة إدارة الحالة - تعليمات لتسجيل النقاط

٣١–٤٠ نقطة = مستوفاة: تشير الدرجات في هذا النطاق إلى أن الموظف قد استوفى المتطلبات الأساسية لإدارة الحالة، وهو قادر على العمل بشكل مستقل مع الناجين/الناجيات مع الإشراف المستمر.

٢٠-٣٠ نقطة = مستوفاة جزئياً: تشير النتائج في هذا النطاق إلى الحاجة إلى تدريب إضافي لبناء المعرفة والمهارات في إدارة الحالات. كما ينبغي وضع خطة لبناء القدرات. ويمكن أن يشمل ذلك جلسات توجيهية فردية وفرص تدريب إضافية ومتابعة الموظفين الآخرين عن كثب، من بين أنشطة أخرى لبناء القدرات.

٠-١٩ نقطة = غير مستوفاة: وتشير النتائج في هذا النطاق إلى أن الموظف لا يملك المعرفة والمهارات الكافية لتقديم إدارة الحالات للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. وينبغي أيضاً وضع خطة لبناء القدرات. ويمكن أن يشمل ذلك جلسات توجيهية فردية وفرص تدريب إضافية ومتابعة الموظفين الآخرين عن كثب، من بين أنشطة أخرى لبناء القدرات. وبعد التدريب الإضافي، ينبغي إعادة إدارة الأداة لتقييم ما إذا كان الشخص قد تحسن مع الدعم.

التقييم النهائي:

_____ **مستوفاة**

_____ **مستوفاة جزئياً**

_____ **غير مستوفاة**

ملاحظات وتعليقات أخرى

خطة بناء قدرات الموظفين

توقيع المشرف/التاريخ: _____ **توقيع الموظف/التاريخ:** _____

أداة بناء مهارات إدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات

الغرض من الأداة: الغرض من هذه الأداة هو مساعدة المشرفين على إدارة الحالة على دعم العاملين الاجتماعيين لتطوير مهارات وثقة مهمة في العمل مع الناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي. وتهدف هذه الأداة إلى توجيه عملية التعلم. وهو ليس تقييماً لأداء العاملين الاجتماعيين.

كيفية استخدام هذه الأداة: يمكن للمشرفين استخدام هذه الأداة في جلسات الإشراف الفردية المبنية مع العامل الاجتماعي على مدى فترة من الزمن، وذلك باستخدام الأسئلة لتوجيه المناقشة أو التدريب التمثيلي. وهو يسرد المهارات المرتبطة بالممارسات الجيدة لإدارة الحالات ويصف الإجابات/النهج الصحيح. لا توجد هناك درجة معنية. الأداة مخصصة للمشرف فقط وتهدف إلى المساعدة على عملية الإشراف من خلال توفير طريقة منظمة لتحديد في أي مواضيع/مشكلات يحتاج العاملون الاجتماعيون إلى أكبر قدر من الدعم. يدرج العمود المسمى **"مهارات التواصل وإدارة الحالة"** الأسئلة أو لعب الأدوار التي يمكن للمشرفين على إدارة الحالات استخدامها لدعم تطوير مهارات موظفي العمل على الحالات. يصف العمود المسمى **"الاستماع والبحث عن"** الإجابات/الأساليب الصحيحة التي يجب أن يستمع إليها المشرفون ويبحثون عنها في مناقشتهم وتدريباتهم التمثيلية مع العامل الاجتماعي.

يوفر العمود المسمى **"التعليقات والملاحظات"** مساحة حيث يمكن للمشرف كتابة التعليقات التي قدموها إلى العامل الاجتماعي - على سبيل المثال. ما تم القيام به أو الإجابة عليه بشكل صحيح وما الذي لا يزال يحتاج إلى تحسين. يوفر العمود المسمى **"خطة بناء قدرات الموظفين"** مساحة للمشرفين لتحديد الخطوات الملموسة التي سيتم اتخاذها لمساعدة العامل الاجتماعي في تحسين هذا المجال. يسمح **"تاريخ المراجعة"** و **"تاريخ الانتهاء"** للمشرفين بتتبع استخدامهم للأداة مع الموظف. حدد **"تاريخ المراجعة"** عند إجراء المحادثة الأولى حول هذا الموضوع. حدد **"تاريخ الانتهاء"** عندما يظهر الموظف هذا الموضوع بما فيه الكفاية.

يمكن للمشرفين إضافة أو تغيير الأسئلة اعتماداً على ما هو أكثر ملاءمة لسياق أو برنامج أو موظف معين.

اسم المشرف: _____ **اسم الموظف:** _____

١. مهارات التقديم والمشاركة			
مهارات التواصل وإدارة الحالة	**ما الذي يتم الاستماع والبحث عنه**	**التعليقات والملاحظات**	**خطة بناء قدرات الموظفين**
ما هي بعض الأشياء التي يمكنك القيام بها لخلق الثقة وإظهار الاحترام للناجي/للناجية خلال اجتماعاتك مع أحد الناجين/الناجية؟	• إيلاء الاهتمام الكامل للناجي/ الناجية (لا تتلق المكالمات الهاتفية، وما إلى ذلك) • لا تقاطعه/تقاطعها؛ امنحه/ امنحها الوقت للحديث • استخدم لغة محترمة • لا تعد بأي شيء لا يمكن تقديمه • قدم معلومات كاملة وصادقة • تابع - قم بما تقول أنك ستفعله • لا تخبر الشخص بما "يجب" القيام به، وأعطه المعلومات لمساعدته على اتخاذ خياره	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**
عرض كيفية استخدام لغة جسمك لمساعدة الناجي/الناجية على الشعور بالأمان والراحة.	• استخدام التواصل بالعين المناسب • استخدام تعبير وجه ودود • صوت لطيف ورقيق • الأشياء الأخرى المحددة المناسبة ثقافياً • إذا كان/كانت طفلاً/طفلةً، فاجلس في مستواه/مستواها	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

صف كيف يجب أن تبدأ أول جلسة مع الناجي/الناجية. ينبغي أن يتضمن ذلك الإجراءات التي ستتخذها وكيف ستقوم بذلك.	• تحية الناجي/الناجية • تعريف نفسك • التأكد من أن لديك خصوصية • التأكد من أنه من الآمن للناجي/ للناجة أن يتحدث/تتحدث إليك في تلك اللحظة. • شرح دورك • شرح السرية وحدودها • شرح حقوق الناجي/الناجية (يمكن التوقف، رفض الإجابة، طرح أي أسئلة) • شرح كيفية تخزين المعلومات • سؤال إذا كان الشخص لديه أي أسئلة • طلب إذن الشخص للمتابعة	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**
عرض كيف تشرح السرية وحدودها/استثناءاتها لناجي/لناجية بالغ/بالغة.	• شرح أن السرية تعني أنه "لن أخبر أحداً عما تخبرني به" (أو ما شابه). • شرح استثناءات السرية (على سبيل المثال "هناك بعض الحالات التي قد يتعين علي فيها إخبار شخص آخر ما تشاركه/تشاركينه معي، ولكن لأسباب تتعلق بالسلامة فقط: إذا كنت أعتقد أنك قد تضر/تضرين نفسك أو شخصاً آخر، أو إذا كان المعتدي عاملاً بالمجال الإنساني. هذا لا يعني أنني سوف أخبر الشرطة - فهو يعني فقط أنني سوف اضطر للتحدث إلى المشرف الخاص بي وسوف نخبرك إذا ما كان يتعين علينا إشراك آخرين.)	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

عرض كيف ستحصل على موافقة مطلعة من ناجية في سن المراهقة تبلغ من العمر ١٤ عاماً، ولا تريد أن يعرف والداها ما حدث لأنها تخشى أن يقومون بإيذائها.	وضح: • دورك • الخدمات التي تقدمها مؤسستك • السرية وحدودها • حقوقها • اسألها إذا كان هناك شخص بالغ آخر موثوق به تريد إشراكه. إذا كانت قادرة على التعرف على شخص بالغ آخر موثوق به، فيمكنك الحصول على موافقة مطلعة من هذا الشخص قبول مطلع من الفتاة. إذا لم تتمكن من التعرف على شخص بالغ موثوق به وتقرر أنت أنه مناسب، فاحرص على إثبات موافقتها المطلعة مباشرةً.	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**
شرح ما ستفعله إذا أتى/أتت إليك أحد الناجين/الناجيات في مركزك وبدأ/بدأت في الحديث عما حدث له/لها على الفور (لا يكون/تكون الناجي/الناجية معرضاً/معرضة لخطر جسدي مباشر أو يحتاج إلى عناية طبية فورية).	• السماح للناجي/الناجية بإنهاء ما يقوله/ماتقوله، ولكن لا تسأل أسئلة أخرى. • السماح بأدب للناجي/للناجية بأن يعرف/تعرف أنك تفهم أنه/إنها في محنة وأنك ترغب في الاستماع والمساعدة. • شرح أنه قبل القيام بذلك، عليك أن تشرح بعض الأشياء التي تعتبر مهمة للناجي/الناجية معرفتها بشأن المساعدة التي يمكنك تقديمها.	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

٢. التقييم والتخطيط			
مهارات التواصل وإدارة الحالة	**ما الذي يتم الاستماع والبحث عنه**	**التعليقات والملاحظات**	**خطة بناء قدرات الموظفين**
شرح كيف ستبدأ مناقشة مع الناجي/الناجية حول ما حدث له؟	• "تحدث إلى عما جاء بك إلى هنا اليوم" أو "أود أن أسمع عما جاء بك إلى هنا اليوم"، أو "هل تريد أن تخبرني عما حدث؟"	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**
شرح كيف يمكنك أن تفسر للناجين/ للناجيات إحالة طبية للإدارة السريرية للاغتصاب.	• أي نوع من الرعاية متاح (على سبيل المثال، الاختبار، الدواء، الفحص). • ماذا سيحدث أثناء الفحص. • أن الناجي/الناجية يمكنه/يمكنها إيقاف الفحص في أي وقت. • أن الناجي/الناجية يمكن أن يتواجد معه/معها في الغرفة شخص يثق/تثق به إذا رغب/ رغبت في ذلك. • تكاليف الخدمات (إن وجدت). • متطلبات الإبلاغ (إن وجدت) لتلقي الخدمات والمخاطر المرتبطة بذلك.	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

شرح كيف تقيم السلامة وتنفذ التخطيط (مع الناجي/الناجية بشكل عام — وليس على وجه الخصوص عن عنف الشريك).	اسأل الناجي/الناجية • ما مدى شعوره/شعورها بالأمان في المنزل • ما مدى شعوره/شعورها بالأمان في المجتمع تحديد الإستراتيجيات والموارد في حياة الناجي/الناجية التي يمكن أن تساعد في الحد من خطر الأذى من المعتدي.	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

قم بتسمية وشرح الغرض من العبارات الشافية التي يمكن أن يستخدمها العامل الاجتماعي للمساعدة في التواصل مع الناجي/ الناجية والتحقق من صحته/صحتها وطمأنته/طمأنتها.	• أنا أصدقك. الغرض: بناء الثقة • هذا ليس خطأك. الغرض: عدم اللوم • أنا سعيد للغاية لأنك أخبرتني. الغرض: بناء العلاقات • أنا آسف أن ذلك حدث لك. الغرض: التعبير عن التعاطف • أنت شجاع/شجاعة جداً لأنك أخبرتني وسأحاول مساعدتك. الغرض: الطمأنة والتمكين	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**
قم بلعب أدوار عن كيفية إجرائك لتقييم مخاطر الانتحار مع الناجي/ الناجية.	• تقييم الأفكار الانتحارية الحالية والسابقة. هل تراودهم/تراودهن أفكار عن الرغبة في الموت؟ كم مرة تكرر ذلك؟ هل حاولوا/ حاولن القيام بذلك في الماضي؟ ما الذي ساعدهم/ساعدهن على التوقف عن المحاولة؟ • تقييم ما إذا كان الشخص لديه/ أي نوع من الخطط - على سبيل المثال. هل فكر في الطريقة وما هي إمكانية وصولهم إلى هذه الطريقة؟ هل فكروا/فكرن في الوقت و/أو المكان؟	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

قم بلعب أدوار عن كيفية إجرائك لتقييم مخاطر الانتحار مع الناجي/ الناجية. **(تابع)**	• التعامل مع المشاعر وتقديم الدعم. تأكد من عدم الحكم عليهم/عليهن أو إخبارهم/ إخبارهن بأنه لا ينبغي لهم/لهن التفكير بهذه الطريقة أو عدم قتل أنفسهم/أنفسهن. • بدلاً من ذلك، قل "يمكنني فهم لماذا كنت تشعر بهذا الشعور. لقد مررت بأمر صعب حقاً ومشاعرك طبيعية. أريدك أن تعرف/تعرفي أنه من المهم حقاً بالنسبة لي ألا تؤذي نفسك. أنا لا أرغب أن يحدث لك أي شيء." • وضع اتفاق سلامة. قل "أود أن نتوصل إلى خطة لكيفية الحفاظ على سلامتك - هل تعتقد/ تعتقدين أننا نستطيع أن نقوم بذلك معاً؟" • ناقش كيفية إزالة الوصول إلى الطريقة التي فكروا/فكرن في استخدامها. هل يمكنهم/يمكنهن التخلص منها أو إعطاءها لشخص آخر وطلب من هذا الشخص التخلص منها؟ • تحديد إستراتيجيات التعامل الإيجابية: ما الذي يمكنهم/ يمكنهن القيام به للشعور على نحو أفضل عندما يبدأون/ يبدأن في الشعور وكأنهم/كأنهن يرغبون/يرغبن في الموت أو إيذاء أنفسهم/أنفسهن؟ من الذي يمكنهم/يمكنهن التحدث إليه والذي من شأنه أن يفهمهم/ يفهمهن ويدعمهم/يدعمهن؟	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

قم بلعب أدوار عن كيفية إجرائك لتقييم مخاطر الانتحار مع الناجي/ الناجية. **(تابع)**	• تحديد شخص آمن يمكنه التواجد معهم/معهن في الأيام القليلة المقبلة، على مدار الساعة وشخص يمكن التواصل معه في المستقبل للحصول على الدعم. • إذا كان ذلك مناسباً فأعطهم/ أعطهن رقم هاتف مؤسستك واسأل ما إذا كانوا سيوافقون/ سيوافقن على الاتصال بك إذا بدأوا/بدأن بالشعور بهذه الطريقة مرة أخرى.	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**
شرح وعرض كيف ستقدم معلومات عن عنف الشريك (IPV) إلى الناجي/الناجية.	• شرح أنك تريد مشاركة بعض المعلومات التي يمكنها مساعدتهم/مساعدتهن على فهم ما حدث. • وضح ما هو عنف الشريك، باستخدام لغة بسيطة؛ تأكد من شرح ديناميكيات السلطة والسيطرة. • شرح كيف يمكن أن يشعر/ تشعر الناجون/الناجيات نتيجة لهذا الاعتداء، وما هي ردود الفعل الشائعة والطبيعية. • شرح سبب عدم تحدث الناجين/ الناجيات في كثير من الأحيان مع الآخرين حول ما يحدث لهم/لهن. • سؤال الشخص إذا كانت لديه أي أسئلة. • سؤال ما المعلومات التي كانت الأكثر إفادة بالنسبة لهم/لهن.	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

٣. المتابعة وإغلاق ملف الحالة			
مهارات التواصل وإدارة الحالة	**ما الذي يتم الاستماع والبحث عنه**	**التعليقات والملاحظات**	**خطة بناء قدرات الموظفين**
القيام لعب أدوار بشأن كيف أن لديك مناقشة مع الناجية حول إعداد موعد متابعة.	• مناقشة الناجي/الناجية في كيف سيكون أسلم وأسهل بالنسبة لك أن ترى الناجي/الناجية مرة أخرى. • مراجعة خيارات مختلفة واختيار الأفضل للشخص. • مناقشة أي مخاطر سلامة مرتبطة بهذا الخيار والتخطيط للتخفيف من هذه المخاطر. • مناقشة كيف يمكن للناجية التواصل معك إذا احتاجت إلى تغيير الخطة.	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**
وصف والقيام بلعب أدوار للمكونات الرئيسية لتوفير متابعة للناجية.	• تقييم التقدم المحرز نحو الإجراءات/الأهداف منذ اجتماعك الأخير • إعادة تقييم الاحتياجات الناشئة - لا سيما خطة السلامة • إجراء تعديلات على خطة إجراءات الحالة • لموعد المتابعة التالي	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

القيام بلعب أدوار بشأن كيف سيكون لديك محادثة حول إنهاء الحالة مع الناجية التي كادت أن يتم الانتهاء من خطة إجراءات الحالة الخاصة بها.	• مراجعة التقدم المحرز بشأن الأهداف. • تقديم تعليقات إيجابية على كم ما تم إنجازه. • طلب من الشخص التفكير في التقدم. وهل هناك أي أهداف جديدة لدى الشخص ويريد المساعدة بشأنها؟ • إذا لم يكن كذلك، فناقش معه أنه إذا لم يكن هناك مزيد من العمل على الأهداف الحالية أو لا توجد أهداف إضافية لإضافتها، وأن الناجي/الناجية يمكن أن يقرر إنهاء الحالة. • اشرح أن هذا يعني أنه في حين أن عملك الفردي مع الشخص قد تم، فإنه لا يزال بإمكانه حضور أي أنشطة جماعية يشارك فيها في مؤسستك (إذا كانت ذات صلة) وأنه يمكن أن يعود دائماً إذا قرر رغبته في الحصول على الدعم مرة أخرى في المستقبل. • مراجعة/تحديث تخطيط السلامة وإستراتيجيات الموائمة إذا كانت لا تزال ذات صلة بالناجي/الناجية.	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

القيام بلعب أدوار عن كيف سيكون لديك محادثة حول إغلاق الحالة مع ناج/ناجية يطلب/تطلب أن يتم إغلاق حالته/حالتها على الرغم من حقيقة أنك لا تزال تعمل على تحقيق أهداف في خطة الإجراءات.	• الرد بدون حكم • مراجعة/تحديث تخطيط السلامة وإستراتيجيات الموائمة التي كانت جزءاً من خطة إجراءات الحالة • شرح للشخص أنه مدعو إلى العودة للحصول على الخدمات في أي وقت	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**
التدريب التمثيلي لكيف تصف استبيان تعليقات العملاء إلى أحد الناجين/الناجيات.	• شرح الغرض من استبيان تعليقات العملاء • شرح كيف سيتم إدارته وأن المعلومات التي تم جمعها تبقى مجهولة المصدر • شرح أنه قرارهم ما إذا كانوا سيشاركون في الاستبيان أم لا	**تاريخ المراجعة:**	**تاريخ الانتهاء:**

المبنية المرجعية لجودة إدارة الحالة التي تركز على الناجين/الناجيات

تعليمات. يمكن للمشرف على إدارة الحالات استخدام هذه المبنية المرجعية كجزء من الإشراف على الحالات أثناء المراجعات الدورية للحالات. مراجعة ممارسة العامل الاجتماعي في حالة فردية من خلال سؤال العامل الاجتماعي إذا كان قد أكمل المهام المدرجة لكل خطوة من خطوات إدارة الحالات أو استخدم الأداة بعد ملاحظات الحالة (إذا كانت هذه الطريقة جزءاً من نظام الإشراف على البرنامج). توفر هذه المبنية المرجعية فرصة لتقييم الممارسة المباشرة للعامل الاجتماعي وتلقي الإشراف من مشرف الحالات.

اسم الموظف: **اسم المشرف:** **التاريخ:**

خلق مناخ من الثقة والدعم والرعاية والتمكين				
هل قام العامل الاجتماعي...	**نعم**	**لا**	**لا**	**تعليق المشرف**
الحفاظ على الهدوء والراحة خلال رعاية الناجي/الناجية؟				
التواصل مع الناجي/الناجية باستخدام لغة بسيطة، واضحة، غير ملائمة؟				
إخبار الناجي/الناجية بأنه/بأنها قوي/قوية وشجاع/شجاعة لإخباره/إخبارها العامل الاجتماعي بما حدث؟				
إخبار الناجي/الناجية أنه ليس خطأه/خطؤها وأنه ليس مسؤولاً/مسؤولةً عما حدث؟				
احترام وتتبع أفكار الناجي/الناجية ووجهات نظره/نظرها وآراءه/آراءها خلال الحالة؟				

المقدمة/المشاركة وخطوات التقييم				
هل قام العالم الاجتماعي...	**نعم**	**لا**	**لا**	**تعليق المشرف**
شرح للناجي/للناجية باستخدام مصطلحات بسيطة وواضحة ما يتعلق بخدمات إدارة الحالة والسرية؟				
الحصول على الموافقة مطلعة من الناجي/الناجية بشكل ملائم؟				
إجراء مقابلة آمنة وداعمة (في أعقاب أفضل الممارسات للاتصال/إجراء المقابلات)؟				
جمع فقط تفاصيل الحادث ذات الصلة بمساعدة الناجي/الناجية؟				
تقييم احتياجات الناجي/الناجية المتعلقة بالسلامة والصحة والاحتياجات النفسية الاجتماعية والقانونية/احتياجات العدالة كما هو مناسب وملائم؟				
إكمال النماذج والوثائق الصحيحة؟				

تخطيط إجراءات الحالة وتنفيذ خطوات خطة العمل				
هل قام العامل الاجتماعي...	**نعم**	**لا**	**لا**	**تعليق المشرف**
وضع خطة عمل تقوم على تقييم الاحتياجات؟				
إعطاء الأولوية لاحتياجات السلامة والصحة إذا كانت عاجلة (إن وجدت)؟				

تخطيط إجراءات الحالة وتنفيذ خطوات خطة العمل (تابع)				
هل قام العامل الاجتماعي..	**نعم**	**لا**	**لا**	**تعليق المشرف**
وضع خطة سلامة مع الناجي/الناجية (إن وجدت)؟				
السماح للناجي/للناجية باتخاذ القرارات بناءً على المعلومات المقدمة؟				
هل تستوفي الخيارات المشروحة للخدمات المتاحة للمساعدة احتياجات الناجي/الناجية؟				
سؤال الناجي/الناجية عن مقدار المعلومات التي يرغب/ترغب في مشاركتها أثناء عملية الإحالة وكيفية القيام بذلك؟				
الحصول على الموافقة المطلعة للإحالات؟				
تنسيق احتياجات الناجي/الناجية من خلال الإحالات الآمنة والملائمة (على سبيل المثال مرافقة الناجي/الناجية)؟				
تنفيذ إجراءات الإبلاغ الإلزامية (إن وجدت)؟				
تقديم دعم نفسي اجتماعي إضافي (إذا كان ذلك ملائماً ومتاحاً في وكالتك)؟				
التشاور مع المشرف على مخاوف السلامة العاجلة التي أثيرت؟				
وضع خطة متابعة/تعيين؟				

تخطيط إجراءات الحالة وتنفيذ خطوات خطة العمل (تابع)				
هل قام العامل الاجتماعي بـ...	**نعم**	**لا**	**لا**	**تعليق المشرف**
إكمال النماذج والوثائق الصحيحة؟				

متابعة الحالة				
هل قام العامل الاجتماعي بـ...	**نعم**	**لا**	**لا**	**تعليق المشرف**
الاجتماع مع الناجي/الناجية في الوقت والمكان المطلوب لموعد متابعة؟				
مراجعة أهداف الحالة الأولية وخطة العمل لتقييم ما إذا كان/إلى أي مدى قد تمت تلبية احتياجات الناجي/الناجية؟				
إعادة تقييم احتياجات الناجي/الناجية (خاصة السلامة) أثناء المتابعة لمعرفة ما إذا ظهرت مشكلات أو احتياجات جديدة؟				
وضع خطة عمل منقحة لتلبية الاحتياجات الجديدة للناجي/الناجية؟				
الحصول على موافقة مطلعة لأي من مقدمي الخدمات الإضافية الذين سيتم جلبهم لرعاية الناجي/الناجية؟				
تحديد موعد متابعة آخر مع الناجي/الناجية وسؤال الناجي/الناجية عن العقبات التي قد تواجهه/تواجهها في الالتزام بالموعد وحل المشكلة مع الناجي/الناجية؟				
إكمال النماذج والوثائق الصحيحة؟				

إغلاق ملف الحالة

هل قام العامل الاجتماعي بـ...	نعم	لا	لا	تعليق المشرف
التقييم، مع الناجي/الناجية، ما إذا كان قد تم تلبية جميع الاحتياجات وليس هناك حاجة إلى إدارة حالة إضافية؟				
هل تريد مراجعة خطة السلامة الموجودة؟				
الشرح للناجي أنه بإمكانه العودة دائماً للحصول على المزيد من الخدمات؟				
إكمال وثائق الحالة المناسبة؟				

إدارة الحالة الشاملة المقدمة

هل قام العامل الاجتماعي بـ...	نعم	لا	لا	تعليق المشرف
اتباع المبادئ التوجيهية لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي؟				
خطوات وإجراءات إدارة الحالة الكاملة وفقاً للنهج الذي يركز على الناجين؟				
الاستماع إلى المشورة والإشراف وتلقيها من المشرف على إدارة الحالة؟				

GBV IMS

ما هو نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي؟

يتيح نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي (GBVIMS) للجهات الفاعلة في المجال الإنساني جمع بيانات حوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلغ عنها وتخزينها وتحليلها بأمان، وتيسير المشاركة الآمنة والأخلاقية لهذه البيانات مع الجهات الفاعلة المحلية الأخرى. لقد تم إنشاء هذا النظام لتنسيق بيانات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تم جمعها أثناء تقديم الخدمات في أوضاع المجال الإنساني. ويقودها شراكة مشتركة بين الوكالات مع ممثلين من صندوق الأمم المتحدة للسكان، ولجنة الإنقاذ الدولية، و المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واليونيسف، والهيئة الطبية الدولية.

ويشمل نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي هذا ما يلي:

١. نموذج الاستقبال والموافقة القياسي (نفسي اجتماعي وطبي) مصمم لضمان قيام الجهات الفاعلة في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي بجمع مجموعة مشتركة من نقاط البيانات ضمن سياق تقديم الخدمات، ويوافق الناجون/الناجيات على أي معلومات تتم مشاركتها؛
٢. تعريفات موحدة لستة أنواع من العنف المبني على النوع الاجتماعي لأغراض جمع البيانات؛
٣. قاعدة بيانات على برنامج اكسل Excel "أرشيف الحوادث" مصممة لتسهيل إدخال البيانات وتجميعها وتحليلها؛ و،
٤. نموذج لبروتوكول تبادل المعلومات يحدد المبادئ التوجيهية بشأن المشاركة الآمنة والأخلاقية لبيانات العنف المبني على النوع الاجتماعي وأفضل الممارسات لوضع بروتوكول مشترك بين الوكالات لتبادل المعلومات.

ما المعايير الآمنة والأخلاقية لإدارة بيانات العنف المبني على النوع الاجتماعي؟

تأتي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي من النساء والفتيات والرجال والفتيان الذين تأثروا بأزمة إنسانية ويتعرضون للعنف المبني على النوع الاجتماعي ويسعون للحصول على المساعدة رغم المخاطر التي ينطوي عليها ذلك. يعزز نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي هذا ويحمي السلامة والأخلاقيات في كل خطوة. وتستند أدوات وعمليات نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي على توصيات منظمة الصحة العالمية الأخلاقية والأمنية للبحث والتوثيق ومراقبة العنف الجنسي في حالات الطوارئ وغيرها من أفضل الممارسات، بما في ذلك:

- ✓ ضمان توفر الخدمات للناجين/الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي إذا كان من الضروري جمع البيانات منهم
- ✓ جعل بيانات الناجين/الحوادث غير قابلة للتحديد (لا توجد أسماء أو معلومات اتصال أو معرفات أخرى)
- ✓ مشاركة بيانات الناجين/الحادث فقط مع الحصول على موافقة مطلعة من العميل
- ✓ مشاركة معلومات العميل فقط في سياق الإحالة وبموافقة مطلعة من الناجي
- ✓ حماية بيانات العميل في جميع الأوقات ومشاركتها فقط مع أولئك المصرح لهم
- ✓ وضع اتفاق مع مقدمي الخدمات والجهات الفاعلة المحلية الأخرى لتحديد كيفية مشاركة البيانات وحمايتها واستخدامها (لأي غرض) - قبل مشاركة البيانات

تنفيذ نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي

لقد تم تنفيذ نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي هذا في أكثر من ٢٥ بلداً في إفريقيا وآسيا وأوروبا وأمريكا الجنوبية والشرق الأوسط. تتضمن عملية نشر نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي بعض الخطوات التي يتم توحيدها عبر المنظمات والسياقات، والخطوات الإضافية التي تتطلب تحليلاً ميدانياً وتطويعاً من قبل المنسقين والمديرين بين الوكالات من المنظمات الفردية.

البرمجة المحسنة الناتجة عن نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي

في البلدان التي ينفذ فيها نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي، يمكن استخدام البيانات المستندة إلى الخدمات لإبلاغ البرامج، بما في ذلك التصميم والمراقبة. وتساعد بيانات نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي في تشكيل البرامج عن طريق إطلاع الموظفين على أعمال العنف وملفات الناجين/الناجيات

والمعتدين والثغرات في تقديم الخدمات. ويساعد هذا مقدمي الخدمات ووكالات التنسيق على تكييف أنشطة الوقاية والاستجابة. وتدعم بيانات نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي أيضاً جهود المناصرة (أي وضع السياسات وجمع الأموال) وتسهل الإبلاغ عن الجهات المانحة.

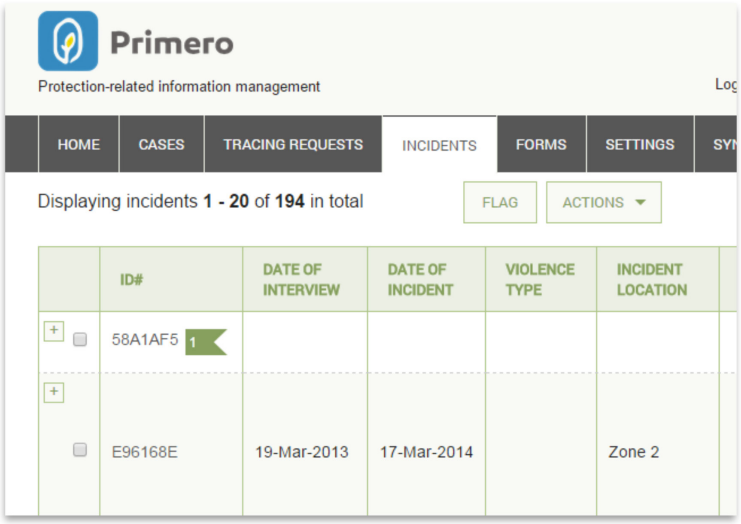
يمكن للبرامج أن تستخدم نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي من خلال النظر في الاتجاهات ومحاولة فهمها في السياق الأوسع الذي تم فيه الإبلاغ عن العنف. وتصنف البيانات التي تم جمعها وتخزينها في نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي "المبنية على الخدمة" لأنه تم جمعها عند تقديم الخدمات المقدمة للناجين/للناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي وفيما يتصل به.

قم بزيارة الموقع الإلكتروني http://gbvims.com لمزيد من المعلومات.

Primero هو نظام إدارة المعلومات المتعلقة بالحماية. وهو تطبيق تم تطويره لتمكين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني من جمع البيانات وتخزينها وإدارتها وتبادلها بسلامة وأمان من أجل مراقبة الحوادث المتعلقة بالحماية وإدارة الحالة. تتضمن هذه المنصة وحدات فردية للعنف المبني على النوع الاجتماعي، وحماية الطفل، والانتهاكات الجسيمة المرتكبة ضد الأطفال.

يجمع Primero بين أدوات مثبتة في المجال، وأفضل الممارسات العالمية، وأحدث التكنولوجيا مفتوحة المصدر لمنح العاملين في مجال الحماية على مستوى المجتمع المحلي حلاً سهل الاستخدام وقابلاً للتطوير لتحديات إدارة البيانات الخاصة بهم.

نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي+



+GBVIMS هو وحدة واحدة من Primero. هو نسخة متقدمة من مسجل حوادث نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي المبني على نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي مع وظيفة إضافية لإدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي. الهدف من +GBVIMS هو إتاحة نظام يركز على الناجين/الناجيات.

خصائص النظام

- منصة على الإنترنت - منصة جمع البيانات على الإنترنت/دون اتصال بالإنترنت تدير الحالات الفردية والخدمات للناجين/الناجيات وكذلك مراقبة الحوادث.
- توافق اللغة - يشمل اللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية والإسبانية. إنجاز عملية التدويل الكاملة قريباً.
- تعزيز الأمن - في إطار عمل آمن مع وصول يستند إلى الأدوار للاستجابة على أفضل نحو لمبادئ السرية، والموافقة المطلعة والحاجة إلى المعرفة.

GBV IMS

موافقة نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي على الإفصاح عن المعلومات

سري

رقم الحادث: رمز العميل:

ينبغي قراءة هذا النموذج إلى العميلة أو الوصي عليها بلغته الأولى. وينبغي شرحه بوضوح للعميل بأنه يمكنه اختيار أي من الخيارات المدرجة أو لا شيء.

إنني، _____، أعطي إذني لـ **(اسم المنظمة)** لمشاركة المعلومات حول الحادث الذي أبلغت عنه كما هو موضح أدناه:

١. إنني أدرك أنه عند تقديم التصريح الخاص بي أدناه، فإنني أعطي الإذن لـ **(اسم المنظمة)** لمشاركة معلومات الحالة المحددة من تقرير الحادث الخاص بي مع مقدم الخدمة (مقدمي الخدمات) التي أشرت إليها، حتى أتمكن من الحصول على المساعدة بشأن الاحتياجات الأمنية والصحية والنفسية الاجتماعية و/أو القانونية.

وأدرك أن المعلومات المشاركة سيتم التعامل معها بسرية واحترام، ومشاركتها فقط حسب الحاجة لتقديم المساعدة التي أطلبها.

وأنا أدرك أن الإفصاح عن هذه المعلومات يعني أنه سيأتي شخص من الوكالة أو مقدم الخدمة الموضوع علامة على اسمه أدناه للتحدث معي. في أي وقت، يحق لي تغيير رأيي حول مشاركة المعلومات مع الوكالة / مسؤول التواصل المعيّن المدرج أدناه.

وأود أن يتم الإفصاح عن المعلومات لما يلي:

(ضع علامة على جميع ما ينطبق، وحدد الاسم والمنشأة والوكالة/المنظمة حسب الاقتضاء)

نعم	لا	
☐	☐	خدمات الأمن (حدد): _____
☐	☐	الخدمات النفسية الاجتماعية (حدد): _____
☐	☐	الخدمات الصحية/الطبية (حدد): _____
☐	☐	منزل آمن / مأوى (حدد): _____
☐	☐	خدمات المساعدة القانونية (حدد): _____
☐	☐	خدمات سبل العيش (حدد): _____
☐	☐	غير ذلك (حدد نوع الخدمة والاسم والوكالة): _____

١. التفويض الذي سيتم وضع علامة عليه بواسطة العميل: ☐ **نعم** ☐ **لا**

(أو ولي أمر/وصي إذا كان العميل أقل من ١٨ عاماً)

٢. لقد تم إبلاغي وأدرك أنه قد يتم كذلك مشاركة بعض المعلومات التي لا تكشف عن الهوية لإعداد التقارير. أي معلومات مشاركة لن تكون محددة لي أو الحادث. لن يكون هناك أية وسيلة لشخص ما لمعرفة هويتي استناداً إلى المعلومات التي يتم مشاركتها. وأنا أدرك أن المعلومات المشاركة سيتم التعامل معها بسرية واحترام.

٢. التفويض الذي سيتم وضع علامة عليه بواسطة العميل: ☐ نعم ☐ لا

(أو ولي أمر/وصي إذا كان العميل أقل من ١٨ عاماً)

توقيع/بصمة إبهام العميل: _____

(أو ولي أمر/وصي إذا كان العميل أقل من ١٨ عاماً)

رمز العامل الاجتماعي: التاريخ

معلومات لإدارة الحالة
(اختياري-قم بالحذف إذا لم يكن ضرورياً)

اسم العميل: _____

اسم مقدم الرعاية (إذا كان العميل قاصراً): _____

رقم جهة الاتصال: _____

العنوان: _____

(اكتب الاسئلة الخاصة برمز الناجي/الناجية هنا)

GBV IMS

نموذج الاستقبال والتقييم الأولي الخاص بنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي

سري

تعليمات

١. يجب ملء هذا النموذج من قِبَل مدير الحالة أو الممارس الصحي أو العامل الاجتماعي أو أي شخص آخر مخوّل له بتقديم الخدمات للناجين/الناجيات.

٢. لاحظ أن الأسئلة التي تليها علامة النجمة* يجب أن تبقى في نموذج الاستقبال ويجب الإجابة عليها. وتشكل هذه الأسئلة جزءاً من الحد الأدنى الضروي من البيانات الأساسية عن العنف المبني على النوع الاجتماعي. تلي بعض الأسئلة كل من علامة نجمة* ودائرةO؛ تكون هذه قابلة للتخصيص، ويخصص النص المائل بهذه الحقول لأن يتم تكييفه مع كل سياق ويمكن تعديلها. قد يتم تعديل الأسئلة التي لم يتم وضع علامة عليها بواسطة وكالتك أو إزالتها إذا لم تكن ضرورية لبرنامجك و/أو إدارة الحالات الخاصة بك.

٣. ما لم يحدد خلاف ذلك، ضع علامة على حقل إجابة واحد فقط لكل سؤال دائماً.

٤. يُرجى ألا تتردد في إضافة أي عدد من الأسئلة إلى هذا النموذج حسب الحاجة في سياقك و/أو إرفاق صفحات إضافية مع السرد المستمر، إذا لزم الأمر.

قبل بدء المقابلة، يُرجى التأكد من تذكير العميل/العميلة بأن جميع المعلومات المقدمة ستظل سرية، وأنه يمكنه/يمكنها اختيار رفض الإجابة على أي من الأسئلة التالية.

١-المعلومات الإدارية

معرف هوية الحادث*:	**رمز الناجي/الناجية:**	**رمز العامل الاجتماعي:**
تاريخ المقابلة (اليوم/الشهر/العام)*:	**تاريخ الحادث** (اليوم/الشهر/العام)*:	

☐ تم الإبلاغ عنه من قِبَل الناجي/الناجية أو تم الإبلاغ عنه من قِبَل مرافق الناجي/الناجية في حين وجوده أثناء الإبلاغ*
(سيتم إدراج هذه الحوادث في مسجل الحوادث)

☐ تم الإبلاغ عنه من قِبَل شخص آخر غير الناجي/الناجية مع عدم وجوده أثناء الإبلاغ
(لن يتم إدراج هذه الحوادث في مسجل الحوادث)

٢-معلومات الناجي/الناجية

تاريخ الميلاد (تقريبي إذا لزم الأمر) *:	الجنس*: ☐ أنثى ☐ ذكر	القبيلة/العشيرة أو العرق:

الموطن الأصلي*○:

☐ أسماء البلد هنا ☐ إلخ. ☐ غير ذلك (حدد):

☐ إلخ. ☐ إلخ.

الجنسية (إذا كانت مختلفة عن الموطن الأصلي):	الدين:

الحالة المدنية/الاجتماعية الحالية*:

☐ أعزب ☐ مطلق/منفصل

☐ متزوج/عشير ☐ أرمل

عدد وعمر الأطفال وغيرهم من المعالين:

الوظيفة:

حالة النزوح في وقت الإبلاغ*:

☐ مقيم ☐ نازح ☐ لاجئ ☐ شخص بلا جنسية

☐ عائد ☐ يحمل جنسية أجنبية ☐ طالب لجوء ☐ لا ينطبق

هل العميل/العميلة شخص ذي/ذات إعاقة؟*

☐ لا ☐ إعاقة عقلية ☐ إعاقة بدنية ☐ شخص بلا جنسية

هل العميل/العميلة هو/هي قاصر بدون مرافق، بالغ، طفل منفصل، أو طفل آخر مستضعف؟ *

☐ لا ☐ قاصر بدون مرافق بالغ ☐ طفل منفصل ☐ طفل آخر مستضعف

القسم الفرعي للأطفال/للطفلات الناجين/الناجيات (أقل من ١٨ عاماً)

إذا كان/كانت الناجي/الناجية طفلاً/طفلة (أقل من ١٨ عاماً) فهل يعيش/تعيش بمفرده/بمفردها؟

☐ نعم ☐ لا (إذا كانت الإجابة "لا"، فقم بالإجابة على الأسئلة الثلاثة التالية)

إذا كان/كانت الناجي/الناجية يعيش/تعيش مع شخص ما، فما هي العلاقة بينه/بينها وبين القائم على الرعاية؟

☐ ولي أمر / وصي ☐ قريب ☐ زوج/زوجة/عشير ☐ غير ذلك:_____

ما هي الحالة الاجتماعية الحالية للقائم بالرعاية؟

☐ أعزب ☐ متزوج/عشير ☐ مطلق/منفصل ☐ أرمل ☐ غير معروف/لا ينطبق

ما هي المهنة الرئيسية للقائم بالرعاية:

٣-تفاصيل الحادث

سرد الحادث/وصف الحادث (لخص تفاصيل الحادث بكلمات العميل)

حالة النزوح في وقت الحادث*:

☐ غير نازح/دار مجتمعي ☐ أثناء رحلة الطيران ☐ أثناء العودة/الانتقال ☐ غير ذلك:_____

☐ قبل النزوح ☐ أثناء اللجوء ☐ بعد النزوح

الوقت الذي وقع فيه الحادث*:

☐ الصباح (من شروق الشمس حتى الظهر)

☐ الظهر (من الظهر حتى غروب الشمس)

☐ المساء/الليل (من غروب الشمس حتى شروق الشمس)

☐ غير معروف/لا ينطبق

موقع الحادث/المكان الذي وقع فيه الحادث*❍:

(خصص خيارات الموقع عن طريق إضافة أو حذف المربعات التي سيتم وضع بها علامة وفقاً لموقعك)

☐ حرش / غابة

☐ حديقة / حقل محروث

☐ مدرسة

☐ طريق

☐ منزل العميل

☐ منزل المعتدي

☐ غير ذلك (قد التفاصيل) _____

المنطقة التي وقع فيها الحادث*❍:

☐ أسماء المنطقة هنا

☐ إلخ.

☐ إلخ.

☐ إلخ.

☐ غير ذلك (حدد):

المنطقة الفرعية التي وقع فيها الحادث*❍:

☐ أسماء المنطقة الفرعية هنا

☐ إلخ.

☐ إلخ.

☐ إلخ.

☐ غير ذلك (حدد):

المخيم/المدينة/الموقع:

☐ أسماء المخيم/المدينة/الموقع هنا

☐ إلخ.

☐ إلخ.

☐ إلخ.

☐ غير ذلك (حدد):

٣-تفاصيل الحادث (تابع)

نوع العنف في الحادث *:

(يُرجى الرجوع إلى أداة تصنيف العنف المبني على النوع الاجتماعي الخاصة بنظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي)

- ☐ اغتصاب (يتضمن الاغتصاب الجماعي، الاغتصاب الزوجي)
- ☐ اعتداء جنسي (يتضمن محاولة الاغتصاب وجميع العنف/الاعتداء الجنسي دون حدوث إيلاج، تشويه/قطع بالعضو التناسلي الأنثوي)
- ☐ اعتداء بدني (يتضمن الضرب، الصفع، الركل، الدفع، إلخ الذي لا تكون طبيعته جنسية)
- ☐ زواج قسري (يتضمن الزواج المبكر)
- ☐ حرمان من الموارد أو الفرص أو الخدمات
- ☐ الإساءة النفسية / العاطفية
- ☐ عنف غير مبني على النوع الاجتماعي (حدد)

ملاحظة: لن يتم إدراج هذه الحوادث في مسجل الحوادث

_____

_____

_____

١. **هل تضمن الحادث المبلغ عنه حدوث إيلاج؟**
إذا كانت الإجابة بنعم ← فصنف الحادث على أنه "اغتصاب".
إذا كانت الإجابة بلا ← فتقدم إلى نوع الحادث التالي في القائمة

٢. **هل تضمن الحادث المبلغ عنه اتصال جنسي غير مرغوب فيه؟**
إذا كانت الإجابة بنعم ← فصنف الحادث على أنه "اعتداء جنسي".
إذا كانت الإجابة بلا ← فتقدم إلى نوع الحادث التالي في القائمة

٣. **هل تضمن الحادث المبلغ عنه اعتداء بدني؟**
إذا كانت الإجابة بنعم ← فصنف الحادث على أنه "اعتداء بدني".
إذا كانت الإجابة بلا ← فتقدم إلى نوع الحادث التالي في القائمة

٤. **هل كان الحادث إجراء زواج قسري؟**
إذا كانت الإجابة بنعم ← فصنف الحادث على أنه "زواج قسري"
إذا كانت الإجابة بلا ← فتقدم إلى نوع الحادث التالي في القائمة.

٥. **هل تضمن الحادث المبلغ عنه الحرمان من الموارد أو الفرص أو الخدمات؟**
إذا كانت الإجابة بنعم ← فصنف الحادث على أنه "حرمان من الموارد أو الفرص أو الخدمات".
إذا كانت الإجابة بلا ← فتقدم إلى نوع الحادث التالي في القائمة.

٦. **هل تضمن الحادث المبلغ عنه إساءة نفسية/عاطفية؟**
إذا كانت الإجابة بنعم ← فصنف الحادث على أنه "إساءة نفسية / عاطفية".
إذا كانت الإجابة بلا ← فتقدم إلى نوع الحادث التالي في القائمة.

٧. **هل الحادث المبلغ عنه هو حالة من عنف مبني على النوع الاجتماعي؟**
إذا كانت الإجابة بنعم ← فابدأ من جديد من الرقم ١ وحاول إعادة تصنيف الحادث مرة أخرى (إذا قمت بمحاولة تصنيف الحادث عدة مرات، فاطلب من المشرف مساعدتك في تصنيف هذا الحادث).
إذا كانت الإجابة بلا ← فصنف الحادث على أنه "عنف غير مبني على النوع الاجتماعي"

هل كان هذا الحادث ممارسة ضارة تقليدية*؟

- ☐ لا ☐ نوع الممارسة
- ☐ نوع الممارسة ☐ نوع الممارسة
- ☐ نوع الممارسة ☐ نوع الممارسة

هل تم تبادل مال و/أو سلع و/أو فوائد و/أو خدمات فيما يتعلق بهذا الحادث*؟

☐ نعم ☐ لا

نوع الاختطاف في وقت الحادث*:

☐ لا يوجد ☐ تجنيد إجباري ☐ اتجار ☐ نوع آخر من الاختطاف

٣-تفاصيل الحادث (تابع)

هل أبلغ/أبلغت العميل/العميلة عن هذا الحادث في أي مكان آخر؟*

(إذا كانت الإجابة بنعم، فحدد نوع مقدم الخدمة وقم بكتابة اسم مقدم الخدمة الذي أبلغ عنه العميل)؛

(اختر جميعا ينطبق).

- ☐ لا
- ☐ الخدمات الصحية/الطبية_____
- ☐ الخدمات النفسية الاجتماعية/الاستشارية_____
- ☐ الشرطة/فاعل أمني آخر_____
- ☐ خدمات المساعدة القانونية_____
- ☐ البرنامج الخاص بسبل العيش_____
- ☐ منزل آمن/مأوى_____
- ☐ غير ذلك (حدد)_____

هل تعرض/تعرضت العميل/العميلة لأي حوادث سابقة من العنف المبني على النوع الاجتماعي ارتكبت ضده/ضدها؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تضمين وصف موجز:

٤-معلومات المعتدي المزعوم

عدد المعتدين المزعومين*:

☐ ١ ☐ ٢ ☐ ٣ ☐ أكثر من ٣ ☐ غير معروف

جنس المعتدين المزعومين*:

☐ أنثى ☐ ذكر ☐ معتدين من كل من الإناث والذكور

جنسية المعتدي المزعوم:	**طائفة أو عرق المعتدي المزعوم:**

الفئة العمرية للمعتدي المزعوم* (إذا كانت معروفة أو يمكن تقديرها):

☐ ٠–١١ ☐ ١٢–١٧ ☐ ١٨–٢٥ ☐ ٢٦–٤٠ ☐ ٤١–٦٠ ☐ ٦٠+ ☐ غير معروفة

صلة المعتدي المزعوم بالناجي/الناجية*:

(اختر الإجابة التي تنطبق)

☐ شريك/شريك سابق

☐ مقدم رعاية رئيسي

☐ من أفراد الأسرة بخلاف الزوج أو مقدم الرعاية

☐ مشرف/رب العمل

☐ زميل دراسة

☐ معلم/مسؤول المدرسة

☐ مقدم الخدمة

☐ مستأجر مشترك/زميل السكن

☐ صديق الأسرة/أحد الجيران

☐ لاجئ/نازح /عائد آخر

☐ عضو مجتمعي مقيم آخر

☐ غير ذلك

☐ لا توجد صلة

☐ غير معروفة

الوظيفة الرئيسية للمعتدي المزعوم (إذا كانت معروفة)*○:

(خصص خيارات الوظيفة عن طريق إضافة أو حذف المربعات التي سيتم وضع بها علامة وفقاً لموقعك)

☐ مزارع ☐ تاجر/صاحب عمل ☐ زعيم ديني

☐ طالب ☐ عضو في مجموعة مسلحة غير حكومية /متمرد/من الميليشيا ☐ معلم

☐ موظف مدني ☐ مسؤول أمني ☐ موظف في الأمم المتحدة

☐ شرطة ☐ قائد مخيم أو زعيم مجتمعي ☐ موظف في منظمة غير حكومية

☐ جندي في الحكومة/الدولة ☐ موظف في منظمة مجتمعية ☐ متطوع مجتمعي

☐ أخصائي صحي ☐ غير ذلك ☐ غير معروف

٥-الإجراءات المخطط لها / الإجراءات التي سيتم اتخاذها:

أي إجراء / نشاط يتعلق بهذا التقرير.

من قام بإحالة العميل/العميلة إليك؟*

- ☐ مقدم خدمات صحية/طبية
- ☐ مقدم خدمات نفسية اجتماعية/استشارية
- ☐ شرطة/ ممثل أمن آخر
- ☐ مقدم خدمات مساعدة قانونية
- ☐ برنامج سبل العيش
- ☐ إحالة ذاتية/نقطة اتصال أولية
- ☐ معلم/مسؤول بالمدرسة
- ☐ زعيم مجتمعي أو قائد المخيم
- ☐ منزل آمن/مأوى
- ☐ عامل آخر في المجال الإنساني أو الإنمائي
- ☐ خدمات حكومية أخرى
- ☐ غير ذلك (حدد) _____

هل قمت بإحالة العميل/العميلة إلى منزل آمن/مأوى آمن؟*

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة "لا"، فلم لا؟*

- ☐ تم تقديم الخدمة من قِبَل وكالتك
- ☐ تم تلقي الخدمات بالفعل من وكالة أخرى
- ☐ الخدمة لا تنطبق
- ☐ تم رفض الإحالة من قِبَل الناجي/الناجية
- ☐ الخدمة غير متوفرة

تاريخ الإبلاغ أو تاريخ الموعد القادم (اليوم/الشهر/العام) والوقت:

الاسم والموقع:

ملاحظات (بما في ذلك الإجراءات المتخذة أو الإجراءات الموصى باتخاذها):

هل قمت بإحالة العميل/العميلة إلى مقدم خدمات صحية / طبية؟*

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة "لا"، فلم لا؟*

- ☐ تم تقديم الخدمة من قِبَل وكالتك
- ☐ تم تلقي الخدمات بالفعل من وكالة أخرى
- ☐ الخدمة لا تنطبق
- ☐ تم رفض الإحالة من قِبَل الناجي/الناجية
- ☐ الخدمة غير متوفرة

تاريخ الإبلاغ أو تاريخ الموعد القادم (اليوم/الشهر/العام) والوقت:

الاسم والموقع:

تاريخ ووقت

موعد المتابعة:

ملاحظات (بما في ذلك الإجراءات المتخذة أو الإجراءات الموصى باتخاذها):

٥-الإجراءات المخطط لها / الإجراءات التي سيتم اتخاذها (تابع):

أي إجراء / نشاط يتعلق بهذا التقرير.

هل قمت بإحالة العميل/العميلة إلى مقدم خدمات نفسية اجتماعية؟* ☐ نعم ☐ لا **إذا كانت الإجابة "لا"، فلم لا؟*** ☐ تم تقديم الخدمة من قِبَل وكالتك ☐ تم تلقي الخدمات بالفعل من وكالة أخرى ☐ الخدمة لا تنطبق ☐ تم رفض الإحالة من قِبَل الناجي/الناجية ☐ الخدمة غير متوفرة	**تاريخ الإبلاغ أو تاريخ الموعد القادم (اليوم/الشهر/العام) والوقت:** **الاسم والموقع:** **ملاحظات (بما في ذلك الإجراءات المتخذة أو الإجراءات الموصى باتخاذها)**
هل قمت بإحالة العميل/العميلة إلى مقدم خدمات مساعدة قانونية؟ * ☐ نعم ☐ لا **إذا كانت الإجابة "لا"، فلم لا؟*** ☐ تم تقديم الخدمة من قِبَل وكالتك ☐ تم تلقي الخدمات بالفعل من وكالة أخرى ☐ الخدمة لا تنطبق ☐ تم رفض الإحالة من قِبَل الناجي/الناجية ☐ الخدمة غير متوفرة	**تاريخ الإبلاغ أو تاريخ الموعد القادم (اليوم/الشهر/العام) والوقت:** **الاسم والموقع:** **ملاحظات (بما في ذلك الإجراءات المتخذة أو الإجراءات الموصى باتخاذها)**
هل قمت بإحالة العميل/العميلة إلى الشرطة أو أي نوع آخر من الجهات الأمنية؟* ☐ نعم ☐ لا **إذا كانت الإجابة "لا"، فلم لا؟*** ☐ تم تقديم الخدمة من قِبَل وكالتك ☐ تم تلقي الخدمات بالفعل من وكالة أخرى ☐ الخدمة لا تنطبق ☐ تم رفض الإحالة من قِبَل الناجي ☐ الخدمة غير متوفرة	**تاريخ الإبلاغ أو تاريخ الموعد القادم (اليوم/الشهر/العام) والوقت:** **الاسم والموقع:** **ملاحظات (بما في ذلك الإجراءات المتخذة أو الإجراءات الموصى باتخاذها)**
هل قمت بإحالة العميل/العميلة إلى برنامج خاص بسبل العيش؟* ☐ نعم ☐ لا **إذا كانت الإجابة "لا"، فلم لا؟*** ☐ تم تقديم الخدمة من قِبَل وكالتك ☐ تم تلقي الخدمات بالفعل من وكالة أخرى ☐ الخدمة لا تنطبق ☐ تم رفض الإحالة من قِبَل الناجي/العميلة ☐ الخدمة غير متوفرة	**تاريخ الإبلاغ أو تاريخ الموعد القادم (اليوم/الشهر/العام) والوقت:** **الاسم والموقع:** **ملاحظات (بما في ذلك الإجراءات المتخذة أو الإجراءات الموصى باتخاذها)**

٦ - نقاط التقييم

قم بوصف الحالة المعنوية للعميل/للعميلة في بداية المقابلة:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

قم بوصف الحالة المعنوية للعميل/للعميلة في نهاية المقابلة:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

هل سيكون/ستكون العميل/العميلة آمناً/آمنةً عندما يغادر/تغادر؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بلا، فقدم سبباً:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

من سيقدم للعميل/العميلة دعماً معنويًّا؟

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

٦ - نقاط التقييم (تابع)

ما الإجراءات التي تم اتخاذها لضمان سلامة العميل/العميلة؟

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

المعلومات الأخرى ذات الصلة:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

إذا تعرض/تعرضت للاغتصاب، هل شرحت العواقب المحتملة للاغتصاب إلى العميل/العميلة (إذا كان/كانت أكبر من ١٤ عاماً من العمر)؟

☐ نعم ☐ لا

هل شرحت العواقب المحتملة للاغتصاب لمقدم رعاية الخاص بالعميل/العميلة (إذا كان/كانت العميل/العميلة أقل من ١٤ عاماً)؟

☐ نعم ☐ لا

هل أعطى/أعطت العميل/العميلة موافقته/موافقتها على مشاركة معلوماته/معلوماتها التي لا تكشف عن الهوية في تقاريرك؟

☐ نعم ☐ لا

الجزء السابع

قاموس المصطلحات

مسرد المصطلحات

المصطلحات والتعريفات الشائعة المستخدمة في هذه الوثيقة مبينة أدناه. هذه المصطلحات والتعريفات ليست تعريفات قانونية وليس المقصود بها ذلك.[٧١]

المراهقة: تعرف بأنها الفترة بين سن ١٠ و١٩ عاماً. وهي سلسلة متواصلة من التطور في المجالات الجسدية والمعرفية والسلوكية والنفسية والاجتماعية للشخص.

المراهق: أي شخص يتراوح عمره بين ١٠-١٩ عاماً.

البالغ: أي شخص يبلغ ١٨ عاماً وأكبر.

التقييم: المرحلة الأولى لإدارة الحالات أو الخدمات النفسية الاجتماعية التي يتم فيها جمع المعلومات وتقييمها لغرض اتخاذ قرار مناسب بشأن مسار العمل. التقييم يمنع الافتراضات، ويخلق أسباباً لوضع خطة عمل مناسبة، ويساعد على تحديد نقاط قوة الناجين/الناجيات.

التوجه: الرأي أو الشعور أو الموقف بشأن الأشخاص والأحداث و/أو الأشياء التي تشكلت نتيجة لمعتقدات المرء. المواقف تؤثر على السلوك.

الاعتقاد: فكرة مسلم بأنها حقيقية. قد تكون أو لا تكون مدعومة بحقائق. قد تنبع المعتقدات أو تتأثر بالدين، والتعليم، والثقافة، والتجارب الشخصية.

مقدم الرعاية: ويصف هذا المصطلح الشخص الذي يمارس الرعاية اليومية لشخص آخر. ويكون بمثابة أحد الوالدين أو قريب أو صديق للعائلة أو ولي أمر آخر؛ هذا لا يعني بالضرورة المسؤولية القانونية. مقدم الرعاية هو مصطلح يستخدم في هذا المورد لوصف الشخص الذي يقدم الرعاية اليومية لطفل/أطفال أو لشخص من ذوي الإعاقات (بالنسبة لأولئك الذين يحتاجون إلى هذا الدعم).

خطة إجراءات الحالة: وثيقة الحالة التي تحدد الاحتياجات الرئيسية للعميل والأهداف والإستراتيجيات لتلبية احتياجاته وتحسين حالته الحالية.

مؤتمر/اجتماع الحالة: أما مؤتمرات الحالة فهي اجتماعات صغيرة مع مقدمي الخدمات المناسبين (مثل، الذين يشاركون بالفعل في رعاية الشخص)، تتم جدولتها عندما لا تتم تلبية احتياجات الشخص في الوقت المناسب أو بطريقة ملائمة. والغرض من مؤتمر الحالة هو جمع مقدمي الخدمات المناسبين (والأشخاص الداعمين المعنيين في حياة الشخص حسب الاقتضاء) لتحديد أو توضيح المشكلات الجارية المتعلقة برعاية الشخص. تمنح مؤتمرات الحالات فرصة لاستعراض الأنشطة، بما في ذلك التقدم المحرز والحواجز أمام تحقيق الأهداف؛ وتعيين الأدوار والمسؤوليات؛ وحل النزاعات ووضع الإستراتيجيات؛ وضبط خطط العمل الحالية.

وثائق الحالات: المعلومات المتعلقة بتوفير خدمات إدارة الحالة. تشمل هذه المعلومات عموماً تواريخ الخدمات؛ ومقدم الخدمة المحدد؛ ووصفاً موجزاً للحالة وردود الشخص على الموضوع؛ وخطط العمل ذات الصلة، ومعلومات موعد المتابعة. تتضمن وثائق الحالة أيضاً التواريخ والسبب لإغلاق حالة الشخص. [٧٢]

إدارة الحالة: إدارة حالة العنف المبني على النوع الاجتماعي، التي تستند إلى إدارة حالات العمل الاجتماعي، هي طريقة منظمة لتقديم المساعدة إلى الناجي/الناجية. كما تم ذكره, فهي تتضمن منظمة واحدة و التي عادة ما تكون فاعلة في مجال الخدمات الإجتماعية أو الدعم النفسي, و تأخذ على عاتقها إعلام الناجون/الناجيات بكافة الخيارات المتوفرة لهم, و بأن القضايا و المشاكل التي تواجههم ملاحقها بشكل منظم/منسق، وتزويد الناجي/الناجية بالدعم المعنوي طوال العملية.

---

٧١ وفي محاولة لضمان الاتساق، إلى أقصى حد ممكن، تم أخذ بعض التعريفات مباشرةً من المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لإدماج *التدخلات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني*. http://gbvguidelines.org ومن *توجيهات رعاية الأطفال الناجين من الإساءة الجنسية: المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في الأوضاع الإنسانية*. http://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/

٧٢ في أوضاع المجال الإنساني، من الأفضل ممارسة جمع البيانات وتخزينها في ملفات الحالة مع البيانات غير التعريفية فقط. لمزيد من المعلومات حول جمع المعلومات وتخزينها واستخدامها بشكل آمن وأخلاقي، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.gvbims.org.

الإشراف على الحالات: العملية التي يشارك فيها العامل الاجتماعي في قرارات إجراءات الحالة والتحديات والخبرة مع مهني آخر (بصفة عامة مشرف مباشر) يقدم التوجيه والمعرفة والدعم. ويساعد الإشراف العاملين الاجتماعيين على تحسين مهاراتهم في إدارة الحالات ويتيح لهم تقاسم عبء الاستماع والاستجابة لمشاكل الناجين/الناجيات وتجاربهم/تجاربهن فيما يتعلق بالعنف؛ وهو يخلق أيضاً الوعي العام للرعاية المقدمة.

العامل الاجتماعي: هذا المصطلح يصف فرداً يعمل ضمن وكالة تقديم الخدمات، والذي تم تكليفه بمسؤولية تقديم خدمات إدارة الحالات للعملاء. وهذا يعني أنه يتم تدريب العاملين الاجتماعيين بشكل مناسب على إدارة الحالات التي تركز على العملاء؛ ويتم الإشراف عليهم من قبل كبار موظفي البرنامج والالتزام بمجموعة محددة من النظم والمبادئ التوجيهية مصممة لتعزيز الصحة والأمل والشفاء لعملائها. ويشار إلى العاملين الاجتماعيين أيضاً باسم الأخصائيين الاجتماعيين، ومديري الحالات، من بين آخرين.

الطفل: أي شخص دون عمر ١٨. يوجد لدى الأطفال قدرات متطورة اعتماداً على سنهم ومرحلتهم التنموية. في العمل مع الأطفال، من المهم فهم هذه المراحل، حيث إنها ستحدد طريقة التواصل مع الأطفال. كما أنه سيسمح للمسؤول عن الحالة بوضع مستوى فهم للطفل وقدرته على اتخاذ قرارات بشأن رعايته. ونتيجة لذلك، سيكون العامل الاجتماعي قادراً على اتخاذ قرار مطلع بشأن طريقة التدخل الأكثر ملاءمة لكل طفل على حدة.

توضح التعريفات التالية مصطلح "الطفل" فيما يتعلق بالعمر/مراحل النمو لتوجيه التدخلات والعلاج:

- الأطفال = ٠-١٨، وفقاً لاتفاقية حقوق الطفل
- الأطفال الصغار = ٠-٩
- المراهقون/المراهقات في أوائل مرحلة المراهقة = ١٠-١٤
- المراهقون/المراهقات في أواخر مرحلة المراهقة = ١٥-١٩

إساءة معاملة الأطفال: يعرف الاعتداء الجنسي على الأطفال بأنه أي شكل من أشكال النشاط الجنسي مع طفل من قبل شخص بالغ أو طفل آخر له سلطة على الطفل. وبموجب هذا التعريف، يمكن للطفل أن يتعرض لاعتداء جنسي من قبل طفل آخر. غالباً ما ينطوي الاعتداء الجنسي على الأطفال على اتصال جسدي. ويمكن أن يشمل ذلك التقبيل أو اللمس الجنسي، أو ممارسة الجنس الفموي أو الشرجي أو المهبلي. ولكن ليس كل الاعتداء الجنسي ينطوي على اتصال جسدي، مع ذلك. إرغام الطفل على مشاهدة الاغتصاب و/أو أعمال العنف الجنسي الأخرى، أو إجبار الأطفال على مشاهدة المواد الإباحية أو إظهار أعضائهم التناسلية، أو إظهار أعضاء تناسلية لطفل ("الإظهار الخاطف")، والضغط شفهياً على الطفل من أجل ممارسة الجنس، واستغلال الأطفال في البغاء أو في المواد الإباحية هي أيضاً من أعمال الاعتداء الجنسي.

الطفل/الزواج المبكر: زواج الطفل أو الزواج المبكر للطفل هو زواج رسمي أو اتحاد غير رسمي قبل سن ١٨ عاماً. وعلى الرغم من أن بعض البلدان تسمح بالزواج قبل سن ١٨ عاماً، فإن المعايير الدولية لحقوق الإنسان تصنف هذه الزيجات على أنها زواج من الأطفال، معتبرة أن أولئك الذين تقل أعمارهم عن ١٨ عاماً غير قادرين على إعطاء الموافقة المطلعة. ولذلك، فإن الزواج المبكر هو أيضاً شكل من أشكال الزواج القسري لأن الأطفال غير مؤهلين قانونياً للموافقة على مثل هذه الاتحادات.

السرية: السرية هي مبدأ أخلاقي مرتبط بمهن الخدمات الطبية والاجتماعية. يتطلب الحفاظ على السرية أن يحمي مقدمو الخدمات المعلومات التي يتم جمعها عن العملاء، ويوافقون فقط على مشاركة المعلومات حول حالة العميل بإذنهم الصريح. يتم الاحتفاظ بجميع المعلومات الكتابية في مكان سري في ملفات مؤمنة ويتم فقط كتابة المعلومات التي لا تحدد الهوية على ملفات الحالة. إن الحفاظ على السرية يعني أن مقدمي الخدمات لا يناقشون أبداً تفاصيل الحالة مع العائلة أو الأصدقاء، أو مع الزملاء الذين تعتبر معرفتهم بالاعتداء غير ضرورية. هناك حدود للسرية أثناء العمل مع الأطفال.

الإفصاح: عملية الكشف عن المعلومات. ويشير الإفصاح في سياق هذا المورد إلى أن إحدى الناجيات تشارك طوعاً مع شخص ما أنها تعرضت أو تتعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي.

التعاطف: محاولة رؤية الأشياء من وجهة نظر الناجي/الناجيات ومشاركة هذا الفهم مع الناجي/الناجيات. يمكن إيصال التعاطف من خلال التواصل اللفظي وغير اللفظي.

العنف الاقتصادي/إساءة المعاملة الاقتصادية: جانب من جوانب الإساءة حيث يسيطر المعتدون على الموارد المالية للضحايا لمنعهم من الوصول إلى الموارد أو العمل أو الحفاظ على السيطرة على الأرباح وتحقيق الاكتفاء الذاتي والحصول على الاستقلال المالي. وهو شكل من أشكال عنف الشريك.

العنف/الاعتداء المعنوي (يشار إليه أيضاً بالإساءة النفسية): إلحاق الأذى النفسي أو المعنوي أو الإصابة. ومن الأمثلة على ذلك: التهديد بالعنف الجسدي أو الجنسي أو التخويف أو الإذلال أو العزلة القسرية أو الإقصاء الاجتماعي أو المطاردة أو التحرش اللفظي أو الاهتمام غير المرغوب فيه أو التصريحات أو الإيماءات أو الكلمات المكتوبة ذات الطابع الجنسي و/أو التهديدي أو تدمير الأشياء العزيزة وما إلى ذلك. وهو شكل من أشكال عنف الشريك.

العنف المبني على النوع الاجتماعي: والعنف المبني على النوع الاجتماعي (GBV) هو مصطلح شامل لأي فعل ضار يرتكب ضد الشخص استناداً إلى الاختلافات الاجتماعية (أي النوع الاجتماعي) بين الذكور والإناث. ويتضمن الأفعال التي تُلحق الأذى الجسدي أو الجنسي أو العقلي أو المعاناة والتهديد بالقيام بمثل تلك الأفعال والإكراه وغير ذلك من أشكال الحرمان من الحرية. يمكن أن تحدث هذه الأفعال في الأماكن العامة أو الخاصة. وتشمل الأشكال الشائعة للعنف المبني على النوع الاجتماعي العنف الجنسي (الاغتصاب، ومحاولة الاغتصاب، واللمس غير المرغوب فيه، والاستغلال الجنسي والتحرش الجنسي)، وعنف الشريك (الذي يطلق عليه أيضاً العنف المنزلي، بما في ذلك الاعتداء البدني والعاطفي والجنسي والاقتصادي) والزواج القسري والزواج المبكر وختان الإناث.[٧٣]

العامل في المجال الإنساني: موظف أو متطوع، سواء تم تعيينه دولياً أو محلياً، أو تم توكيله رسمياً أو بشكل غير رسمي من المجتمع المستفيد، وتتعامل معه وكالة في المجال الإنساني للقيام بأنشطة تلك الوكالة.

الموافقة المطلعة: الاستعداد المُعرب عنه للمشاركة في الخدمات. ينطبق ذلك على الأطفال الأصغر سناً الذين هم في سن مبكرة للغاية ليمنحوا موافقة مطلعة، ولكنهم كبار بما فيه الكفاية لفهم والموافقة على المشاركة في الخدمات، يتم طلب "موافقة مطلعة" من الطفل. الموافقة المطلعة هي الرغبة المعلنة للطفل في المشاركة في الخدمات.

الموافقة المطلعة: الاتفاق الطوعي لفرد لديه الأهلية القانونية لإعطاء الموافقة. لمنح موافقة مطلعة، يجب أن يكون لدى الفرد القدرة والنضج لمعرفة وفهم الخدمات التي يتم تقديمها، ويجب أن يكون قادراً قانوناً على إعطاء موافقته. ولضمان أن الموافقة "مطلعة"، يجب على مقدمي الخدمات تقديم المعلومات التالية إلى الناجي:

- ✓ توفير جميع المعلومات والخيارات الممكنة للشخص حتى يتمكن من اتخاذ الخيارات.
- ✓ إبلاغ الشخص بأنه قد يحتاج إلى مشاركة معلوماته مع الآخرين الذين يمكنهم تقديم خدمات إضافية.
- ✓ شرح للشخص ما سيحدث أثناء عملك معه.
- ✓ شرح فوائد ومخاطر الخدمات للشخص.
- ✓ شرح للشخص أن له الحق في رفض أي جزء من الخدمات.
- ✓ شرح حدود السرية.

عنف الشريك: ينطبق عنف الشريك تحديداً على العنف الذي يحدث بين الشريكين (المتزوجين أو الشريكين أو الرفيق/الرفيقة أو العلاقات الوثيقة الأخرى)، ويعرف بأنه سلوك من جانب عشير أو شريك سابق يسبب أذى بدني أو جنسي أو نفسي، بما في ذلك العدوان البدني، والإكراه الجنسي، والإيذاء النفسي، والسلوكيات المسيطرة. وقد يشمل هذا النوع من العنف أيضاً الحرمان من الموارد أو الفرص أو الخدمات.

٧٣ المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لإدماج التدخلات المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني. http://gbvguidelines.org

الإبلاغ الإلزامي: يشير هذا إلى قوانين وسياسات الولاية التي تكلف بعض الوكالات و/أو الأشخاص في المهن المساعدة (المعلمين والأخصائيين الاجتماعيين وموظفي الصحة وغيرهم) بالإبلاغ عن أشكال فعلية أو مشتبه فيها من العنف بين الأشخاص (على سبيل المثال الاعتداء الجسدي والجنسي والإهمال والمعنوي والنفسي، والعلاقة الجنسية غير القانونية).

الوالد: أم الطفل أو والده. لاحظ أنه من الشائع في بعض المجتمعات أن يقضي الفتيات والصبيان وقتاً مع أفراد آخرين من أسرهم الممتدة وأحياناً مع أسر ليست ذات صلة. في هذا المورد بالكامل، يشير مصطلح "أحد الأبوين" عموماً إلى الأب/الأم البيولوجي. وفي بعض الحالات، قد يشير إلى الشخص أو الأشخاص الذين يتولون رعاية الطفل على أساس دائم، مثل الآباء الحاضنين أو المتبنين أو أفراد الأسرة الممتدة الذين يقدمون الرعاية طويلة الأجل.

الجاني: الشخص الذي يمارس أو يدعم العنف أو الإساءات الأخرى التي تلحق بغيره ضد إرادته بشكل مباشر.

الاعتداء الجسدي: عمل من أعمال العنف الجسدي غير الجنسي في طبيعته. على سبيل المثال: الضرب أو الصفع أو الخنق أو القطع أو الدفع أو الحرق أو إطلاق النار أو استخدام أي أسلحة أو الهجوم بالمواد الحمضية أو أي عمل آخر ينتج عنه ألم أو إزعاج أو إصابة. وهو شكل من أشكال عنف الشريك.

الاحتياجات النفسية والاجتماعية: مصطلح يستخدم للتأكيد على التفاعل بين الجوانب النفسية للبشر وبيئتهم أو محيطهم الاجتماعي. وترتبط الجوانب النفسية بوظائفنا مثل أفكارنا وعواطفنا وسلوكنا. بينما يتعلق المحيط الاجتماعي بعلاقات الشخص والشبكة الأسرية والمجتمعية الخاصة به وتقاليده الثقافية ووضعه الاقتصادي، بما في ذلك المهام الحياتية مثل المدرسة أو العمل.

العنف الجنسي: العنف الجنسي هو "أي فعل جنسي أو محاولة للحصول على فعل جنسي أو تعليقات أو محاولات أو أفعال جنسية غير مرغوب فيها من شأنها أن تهدد الحياة الجنسية للشخص باستخدام الإكراه أو التهديد بالإيذاء أو القوة البدنية من قبل أي شخص بغض النظر عن العلاقة مع الضحية أو أي موقع، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المنزل والعمل. ويشمل العنف الجنسي، على الأقل، الاغتصاب/محاولة الاغتصاب والاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي.

الاستغلال الجنسي: يعني مصطلح "الاستغلال الجنسي" أي اعتداء فعلي أو محاولة لإساءة استغلال وضع الضعف أو القوة التفاضلية أو الثقة لأغراض جنسية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الاستفادة بطريقة مالية أو اجتماعية أو سياسية من الاستغلال الجنسي لشخص آخر. ويمكن أن تندرج في إطار هذه الفئة بعض أنواع البغاء القسري و/أو الإجباري.

الناجي/الضحية: الشخص الذي تعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي. ويمكن استخدام مصطلحي "الضحية" و"الناجي" بالتبادل، على الرغم من أن "الضحية" يفضل عموماً في القطاعين القانوني والطبي، و"الناجي" في قطاعي الدعم النفسي والاجتماعي.

الصدمة: عادةً ما تصاحب التجارب الصادمة تهديداً جسيماً أو ضرراً لحياة الفرد أو عافية جسده و/أو تهديداً خطراً أو ضرراً لحياة أو عافية طفل الفرد أو زوجته أو قريبه أو صديقه المقرب. فعندما يعاني الناس من اضطراب في احتياجاتهم النفسية الأساسية (السلامة والثقة والاستقلال والسلطة والحميمية والتقدير)، فإنهم يعانون من صدمات نفسية.[٧٤]

٧٤ هيرمان، جاي. *الصدمة والتعافي:* The Aftermath of Violence from Domestic Abuse to Political Terror (الصدمة والتعافي: الآثار الناجمة عن العنف المنزلي أو الترهيب السياسي)، Basic Books، نيويورك، ١٩٩٢، الصفحة ٧.