

تدريب المرشدين إدارة الحالة



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



الترحيب والمقدّمة



- تعريف بالمشاركين والميسّرين
- يرجى مشاركة:
 - اسمك
 - اسم المنظمة التي تعملون بها



بحلول نهاية التدريب، سيتمكن المشاركون من:

- وصف كيفية اتباع نهج يُركز على الناجين للتعامل مع مخاوف وشكاوى الصون.
- إظهار أهمية الموافقة والسرية.
- استخدام عملية إدارة الحالة للرد على قضايا وشكاوى الصون

يتطلب التحقيق وإدارة الحالة وجود مهارات متعدّدة

لا يُعد هذا التدريب كافياً لجعلكم خبراء في إدارة الحالات، ولكنه يجب أن يمكنكم من فهم ما هو مهم وتوجيه المؤسسات بشأن الإجراءات اللازمة للإدارة والتحقيق في الحالات بشكل جيد



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



القواعد الأساسية

- الاستماع الفعال
- إدارة الوقت
- احترام آراء بعضنا البعض
- تحدي واختلاف الآراء بأسلوب مهذب
- مشاركة الخبرات
- الالتزام بالجدول الزمني - الحضور في المواعيد المحددة والبدء والانهاء والاستراحات
- السرية – عدم مشاركة تجارب الأشخاص الشخصية أو المهنية الأخرى
- تطبيق سياسة الصون على أي كشف لحالات الصون
- إذا كان التدريب عبر الانترنت
- عدم تفعيل الميكروفون إلا إذا كنت تتحدث/ين



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



الجدول الزمني (الأجندة)

النشاط	المدة
الترحيب والمقدمة	٣٠ دقيقة
اتباع نهج مركز على الناجين، الموافقة والسرية	٣٠ دقيقة
إدارة الحالة في منظمات المجتمع المدني	٣٠ دقيقة
استراحة	٣٠ دقيقة
عمل جماعي – إدارة حالة	٣٠ دقيقة
عرض تقديمي – إدارة حالة	٤٥ دقيقة
الختام والاستطلاع / التقييم	١٥ دقيقة

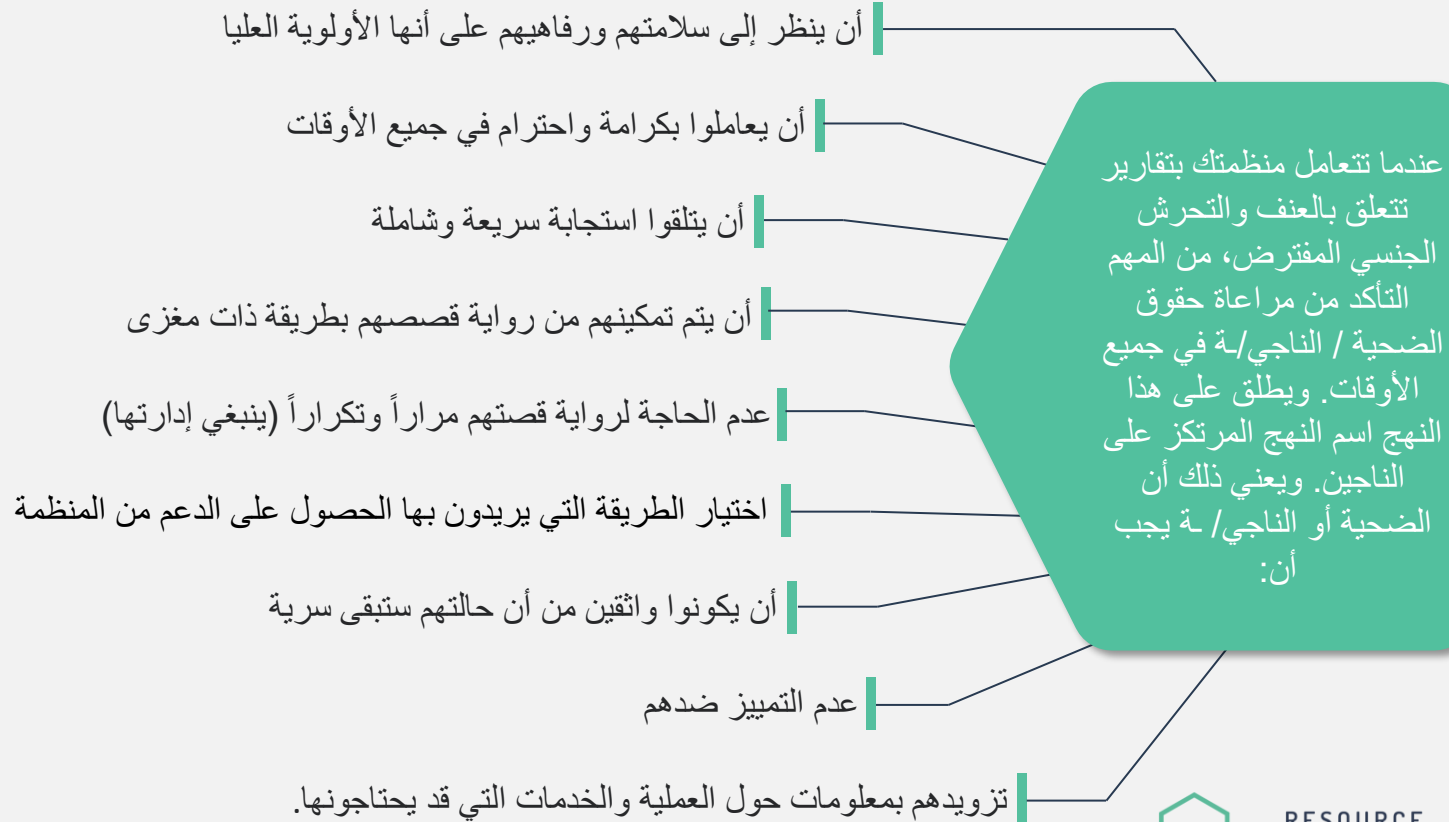


ما هو النهج الذي يركز (المرتکز) على الناجين؟



ما هو النهج الذي يركز (المرتكز) على الناجين؟

النهج المرتكز على الناجين*



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



* تم تعديل مخطط المعلومات هذا من إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي (2015) وتم اطلاقه من خلال الخبرة العملية لموظفي RSH

استلام تقرير

يمكن أن يأتي هذا التقرير أو الشكوى من موظف آخر، أو موظف شريك، أو مشاركي برنامج، أو أي فرد يتفاعل مع منطمتك.

يمكن لأي موظف استقبال شكوى أو تقرير مباشر عن حالات التحرش الجنسي، الاستغلال أو الاعتداء الجنسي SEAH

من المهم استقبال التقرير وتقديم الدعم بطريقة مناسبة ومريحة للشخص الذي يقوم بالإبلاغ.



"انظر، استمع، اربط" هو شعار يستخدم على نطاق واسع وسهل التذكر. الهدف هو دعم الأشخاص في المواقف الصعبة حتى يشعروا بالهدوء وربطهم بالآخرين الذين يمكنهم المساعدة.



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



استلام تقرير

انظر

- تحقق من المخاطر الأمنية - هل الشخص لا يزال في خطر من التعرض ل SEAH؟
- تحقق من الاحتياجات العاجلة - على سبيل المثال، قد يتطلب وجود علامات تدل على الإساءة الجسدية الدعم الطبي.
- تحقق من المحنة - تذكر لغة الجسد غير اللفظية، هذا مهم بالنسبة للأطفال الذين قد لا يكونوا قادرين على التعبير عن أنفسهم بشكل جيد أو الأشخاص المصابين بصدمة نفسية.
- تحقق من وجود أشخاص آخرين قد يكونوا عرضة للخطر.

اسمع

- تحدث إلى المشتكي أو الضحية/الناجي - صدقهم وطمئنهم.
- اسأل الأشخاص عن الاحتياجات والمخاوف العاجلة.
- استمع إلى ما يقال لك.
- استخرج موافقة مستنيرة ووثق المناقشة، وأخبرهم كيف ستستخدم المعلومات التي قدموها لك.
- اسأل إذا كان الشخص يرغب في الإحالة.

اربط

- قدم معلومات حول الخدمات المتاحة - يمكن أن تتضمن الخدمات من المنظمة التي تعمل بها.
- أحل الأشخاص إلى خدمات تساعد على معالجة الاحتياجات العاجلة - قد يتطلب ذلك الدعم من مديرك / الشخص المناسب في منطقتك.
- ساعدهم في الوصول إلى الخدمات - على سبيل المثال، بوسائل النقل.
- اربط الأشخاص بأحبائهم ودعمهم الاجتماعي.

كيف يجب أن نستجيب لتقرير؟



كيف يجب أن نستجيب لتقرير؟

لا تفعل

- لا تحاول التعامل مع الحادثة بنفسك
- لا تسأل أسئلة موجهة أو تحاول الحصول على المعلومات بالقوة
- لا تفترض أو تقدم تفسيرات بديلة
- لا تقلل من خطورة السلوك أو الادعاء
- لا تبقي المعلومات لنفسك أو تعد بعدم إخبار أي شخص آخر
- لا تمنع الشخص من الحديث
- لا تمتنع عن تمرير المعلومات في حال كان المشتكى عليه هو صديق لك
- لا تعطي وعوداً بشأن كيفية معالجة الحالة

افعل

- استمع بانتباه
- طمئن الشخص بأنه فعل الصواب بإخبارك.
- ابحث عن المساعدة على الفور إذا كان العناية الطبية مطلوبة.
- أخبرهم بأنك ستحول التقرير إلى مديرك / الشخص المناسب في منطمتك.
- اكتب ما قاله لك الشخص الذي يكشف لك عن الحالة.
- ابحث عن المساعدة لنفسك إذا كنت بحاجة إلى الدعم.



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



المجموعة 1 – ما هو واجبنا تجاه المتهم (الجاني المشتبه به)؟



ما هو النهج الذي يركز (المرتكز) على الناجين؟

واجب العناية تجاه المتهم

اتبع سياسات وإجراءات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات

حافظ على السرية

قدم معلومات عن العملية وأبقهم على اطلاع

لا تصدر أحكام أو توقعات

عدم التمييز ضد المشتبه بهم

على الرغم من أن الناجي هو الأولوية، إلا أن على كل منظمة واجب العناية بالجاني المشتبه به إذا كان من أعضاء الفريق. في مثل هذا الوضع:



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



المجموعة 2 – متى نحتاج إلى موافقة مستتيرة؟



واجب العناية تجاه المتهم

يُطلب الحصول على الموافقة المستنيرة في الحالات التالية:

١. مشاركة التفاصيل الشخصية (مثل الاسم) الخاصة بالشخص الذي يقوم بالإبلاغ

٢. للإحالة إلى مقدمي الخدمات

تشمل خطوات جمع الموافقة المستنيرة ما يلي:

مشاركة المعلومات:

- يتم تزويد الضحية أو الناجي بمعلومات حول ما سيتم فعله عندما يقومون بمشاركة تقرير حول العنف والتحرش الجنسي والاستغلال وما هي الخدمات المتاحة لهم.
- تكون المعلومات المقدمة حديثة وبلغة صحيحة ومشاركتها بطريقة مناسبة.

إعطاء الموافقة المستنيرة:

- بعد الحصول على هذه المعلومات، يمكن للشخص أن يوافق (أو لا) على:
- مشاركة تفاصيلهم الشخصية للتعامل مع الحالة داخل المنظمة، و/أو
- الإحالة إلى الخدمات اللازمة.

توثيق الموافقة:

- يمكن توقيع نماذج (استمارات) الموافقة لتوثيق الموافقات.
- إذا كان الشخص لا يستطيع القراءة أو الكتابة، يجب شرح النموذج البسيط له. يمكنهم وضع علامة أو إعطاء بصمة الإصبع لإظهار موافقتهم.

كل فرد مختلف:

قد لا يتمكن بعض الأشخاص من اتخاذ قرار عاقل وإعطاء موافقتهم. على سبيل المثال الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية أو البصرية، أو الذين تعرضوا للصدمة، أو الأطفال الصغار، أو الأشخاص الذين لديهم إعاقة معرفية. بالنسبة للكبار - يتم التصرف دائماً لعدم إلحاق الضرر. بالنسبة للأطفال - يتم التصرف دائماً في مصلحة الطفل. اطلب النصيحة عند الضرورة.

المجموعة 3 - ماذا نغني بالسرية؟



السريّة*

السرية تعني الحفاظ على المعلومات سراً لاحترام الأشخاص المتورطين وتجنب الأذى المحتمل.

وتحترم السرية أيضاً سمعة المنظمة.

وتعني السرية أن المعلومات الخاصة تُشارك فقط عندما تكون هناك حاجة لذلك.

تشمل المعلومات السرية أي شيء حساس أو يمكن استخدامه لتحديد هوية الشخص، مثل الاسم، موقع محدد وتفاصيل الحادث.

يجب أن تنطبق السرية على: الضحية/الناجي/ة وعائلتهم ومجتمعهم والمتهم/ة المشتبه بهم وعائلتهم ومجتمعهم والشهود.

يمكن كسر السرية في بعض الحالات: على سبيل المثال، عندما يتعرض الضحية/الناجي/ة أو الآخرون لخطر مباشر أو كبير، وعندما يكون لدى الضحية/الناجي/ة ضعف في القدرة على اتخاذ قرار عقلائي وقد حُدد ذلك بأن يكون لأجل مصلحتهم (في حالة الأطفال) أو لعدم إلحاق الضرر (في حالة البالغين)



يطراً تخوف ما.

يتم تقديم تقرير أو شكوى من قبل موظف، ممثل، موظف شريك، مشارك بالبرنامج أو أي شخص يتفاعل مع منطمتك.
يتم استلام التقرير من خلال: قنوات الإبلاغ الخاص بالمجتمع، والإبلاغ الداخلي، والمناقشات غير الرسمية،
والشبهات، وشهود الحدث الخ.

مرر التقرير إلى الشخص المسؤول، على
سبيل المثال، مدير، أو الوحدة الخاصة
بالصون أو / منع الاستغلال والاعتداء
والتحرش الجنسيين الخ.

YES

هل يتعلق التقرير أو الشكوى بالاستغلال
الجنسي أو العنف الجنسي أو التنمر
والتحرش أو الاستغلال الاقتصادي أو
العنف أو سوء معاملة الآخرين من أطفال
أو بالغين؟

NO

ابدأ إجراءات الشكاوى الداخلية الأخرى ، مثل
الاحتيال أو الفساد (فريق المالية) أو شكاوى البرامج
(فريق البرامج أو المراقبة والتقييم)

هل الشكوى تتعلق بالسلوك نابع من
موظفو أو ممثلو منطمتك، أو
تتسبب بها برامج أو خدمات
منطمتك؟

NO

تقع على عاتقكم كمنظمة مجتمع مدني مسؤولية
الرعاية والاستجابة بشكل مناسب للتقارير
المتعلقة بالاعتداءات حتى لو كانت الاعتداءات
تحدث في المجتمع وليست ناتجة عن منطمتكم،
أو ممثليها أو برامجها

YES

قم بإحالة الموضوع إلى مقدمي الخدمات الاجتماعية اللازمة إذا
كان لديك الموافقة أو في حالات الطوارئ. قم بالإحالة خلال 24
ساعة لحالات الاعتداء الجنسي إلى الخدمات الطبية. عندما يكون
الأمر آمناً وضرورياً ، قم بالإحالة إلى الشرطة والسلطات
المحلية للحالات الجنائية والحالات الجنائية المحتملة

قم بإحالة الموضوع إلى مقدمي الخدمات الاجتماعية اللازمة إذا
كان لديك الموافقة أو في حالات الطوارئ. قم بالإحالة خلال 24
ساعة لحالات الاعتداء الجنسي إلى الخدمات الطبية. عندما يكون
الأمر آمناً وضرورياً ، قم بالإحالة إلى الشرطة والسلطات
المحلية للحالات الجنائية والحالات الجنائية المحتملة

الإحالة إلى مقدمي الخدمات الاجتماعية وإدارة الحالات:
قد تتطلب بعض حالات الصون أو / منع الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسيين خدمات متخصصة استناداً إلى الحاجة. قد تشمل بعض الخدمات اللازمة:

- الرعاية الطبية
- المشورة النفسية
- العلاج النفسي للصدمة
- الدعم القانوني
- الدعم الغذائي والتغذية
- المأوى أو المكان الآمن.

يمكن أن تكون هذه الخدمات خدمات عامة أو خدمات تقدمها منظمة مجتمع مدني. يمكن لمنطمتك أو منظمة مجتمع مدني أخرى تعمل في نفس المنطقة أن تقدم
خدمات يمكن للضحية أو الناجي من حالة تتعلق بالصون أو حالات الاستغلال الجنسي الاستفادة منها. عندما يتم إحالة الضحية أو الناجي إلى خدمة أو إلى
مختص خدمة اجتماعية الذي سيدير الحالة (مدير الحالة)، من المهم متابعتهم والتأكد من توفير الخدمات اللازمة.
بمجرد توفير الخدمات ، يمكن تسجيل الحالة وإغلاقها.

أحضر فريق للقضية، ويمكن أن يشمل ذلك الموظفين من: القيادة العليا، الموارد البشرية، البرامج و / أو الأمن والمخاطر.
يجب أن يشمل الفريق شخصاً لديه علاقة جيدة بالضحية / الناجي/ة.

اتخذ قرارات فورية ، على سبيل المثال:
• كيفية التعامل مع الموظف / المتهم؟
• كيفية دعم الضحية / الناجي وتضمين وجهات نظرهم؟
• كيفية الامتثال لأي متطلبات تعاقدية أو للمانح؟
على سبيل المثال: إبلاغ المانح

ضع خطة وإجراء تقييم لمخاطر القضية. أعد النظر في القرارات الفورية إذا تسببت في وجود مخاطر، على سبيل المثال: تعيين الأدوار داخل الفريق (التواصل مع الضحية / الناجي/ة ، التواصل مع المتهم/ة).
قرر ما إذا كانت هناك حاجة للتحقيق (داخلي أو خارجي؟). اكتب الشروط المرجعية، وحدد الإطار الزمني والمعايير والاتفاق مع مدير التحقيق.
إذا لم يكن هناك تحقيق ، تأكد من وجود مبرر واضح لرفض القضية أو إغلاقها.
(إعادة) تقييم ما إذا كان ينبغي الإبلاغ عن المخاوف إلى السلطات المحلية.
قرر ما إذا كان ينبغي إبلاغ منظمات وشركاء آخرين (بشكل مجهول).
قيم المخاطر التي تهدد الضحية / الناجي/ة، ومنظمتك، والمتهم المشتبه به/L، وغيرهم في خطتك.
افهم ما يريده الضحية / الناجي/ة خلال خطتك.

تابع الدعم المقدم من الخدمات الاجتماعية. سجل التفاصيل.
تابع الإجراءات التي اتخذتها السلطات إذا لزم الأمر. سجل التفاصيل.

عندما يكون الموضوع ذو صلة بالآخرين العاملين في نفس المنطقة، قم بمشاركة المعلومات حول تغير مستوى مخاطر الاستغلال الجنسي والإساءة في هذه المنطقة. لا تشارك المعلومات السرية أو الخاصة.

تابع الدعم المقدم من الخدمات الاجتماعية. سجل التفاصيل.
تابع الإجراءات التي اتخذتها السلطات إذا لزم الأمر. سجل التفاصيل

قدم تحديثات الحالة وفقاً لمتطلبات العقد، على
سبيل المثال للمانحين أو الشركاء

قم بإجراء التحقيق وفقاً للمعايير المهنية المتفق
عليها وفي الإطار الزمني للشروط المرجعية.

راجع نتائج التحقيق. لكل تقرير يتم تلقيه ، هناك نتائج
مختلفة ممكنة بما في ذلك:
انتهاك للسياسة التنظيمية / المنظمة + قضية جنائية.
انتهاك للسياسة التنظيمية / المنظمة.
لا يوجد انتهاك للسياسة.
اتخذ القرارات بناءً على الأدلة وضمن آراء الضحية /
الناجي/ة، على سبيل المثال إنهاء العقد، الإجراءات
الانضباطية، وإبلاغ المجتمعات.

أبلغ الضحية / الناجي/ة والمتهم المشتبه به بنتيجة
التحقيق.
قدم النصيحة لكل الأشخاص المعنيين والأطراف الأخرى
المهتمة بالقرارات التي تم اتخاذها والإجراءات المتخذة.

وثق الإبلاغ والقرارات.
حدد ووثق الدروس المستفادة من العملية
وأغلق الحالة.

عند زيارتك لمشروعك في المجتمع. أخبرك أحد أعضاء المجتمع أن أحد موظفيك على علاقة مع فتاة تبلغ 14 عاماً في المجتمع، ويُزعم أن هذه العلاقة قد استمرت لمدة 6 أشهر، وأن الموظف يمارس الجنس مع الفتاة. عائلة الفتاة على علم بالعلاقة، ولكن لم تقم الفتاة ولا عائلتها بإبلاغ الموظفين في المنظمة، على ما يبدو لأن العلاقة توفر لهم الدعم المالي - يُزعم أنه يدفع مصاريف مدرستها، ويشترى لها هدايا، وما إلى ذلك.

ظهرت المشكلة عندما ذكرت والدة الفتاة العلاقة لصديق الذي كان منزحاً من هذا الموقف وقرر إخبارك.



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



المجموعة الأولى – إدارة حالة. أنت النقطة المرجعية للصون.

- ماذا يجب عليك أن تفعل بالمعلومات التي حصلت عليها؟ من ستخبر؟ ماذا ستخبرهم؟
- كيف ستدعم أو تطمئن الشخص الذي يخبرك بالإساءة؟
- ماذا تتوقع أن يحدث بعد ذلك بمجرد الإبلاغ عن المعلومات؟



المجموعة الثانية – إدارة حالة. أنت النقطة المرجعية للصون.

- ماذا يجب عليك أن تفعل بالمعلومات التي حصلت عليها؟ من ستخبر؟ ماذا ستخبرهم؟
- كيف ستدعم أو تطمئن الشخص الذي يخبرك بالإساءة؟
- ماذا تتوقع أن يحدث بعد ذلك بمجرد الإبلاغ عن المعلومات؟



المجموعة الثالثة – إدارة حالة. أنت أحد الموظفين

- ماذا يجب عليك أن تفعل بالمعلومات التي حصلت عليها؟ من ستخبر؟ ماذا ستخبرهم؟
- كيف ستدعم أو تطمئن الشخص الذي يخبرك بالإساءة؟
- ماذا تتوقع أن يحدث بعد ذلك بمجرد الإبلاغ عن المعلومات؟



المجموعة الرابعة – إدارة حالة. أنت أحد الموظفين

- ماذا يجب عليك أن تفعل بالمعلومات التي حصلت عليها؟ من ستخبر؟ ماذا ستخبرهم؟
- كيف ستدعم أو تطمئن الشخص الذي يخبرك بالإساءة؟
- ماذا تتوقع أن يحدث بعد ذلك بمجرد الإبلاغ عن المعلومات؟



شكرا لكم

زوروا موقعنا على الإنترنت: <https://mena.safeguardingsupporthub.org/ar>



RESOURCE
& SUPPORT
HUB

