

إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بُعد في حالات الطوارئ

دليل تدريبي للعاملين في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

إعداد: غيدا عناني، أمل فرحات، زينب مرتضى



التمهيد

بسبب إنتشار وباء COVID-19، تم فرض حظر التجول والحجر الصحي والقيود المماثلة (التي تعتبر أنها أوامر البقاء في المنزل أو الإغلاق) في معظم البلدان حول العالم. أظهرت الأدلة أن الظروف في ظل حظر التجول والإغلاق قد زادت من عوامل الخطر للعنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) على المستويين الفردي والاجتماعي بسبب العزلة والحواجز التي تعترض الناجين/ات والأشخاص المعرضين للخطر في طلب المساعدة والإبلاغ عن حالتهم/ن.

أثناء صياغة هذه المقدمة، تشير الإحصاءات إلى أن ملايين النساء والفتيات مجبرات على البقاء في منازلهن مع من يسيئون إليهن مع وصول محدود أو معدوم إلى الموارد و / أو الدعم. أدى الوصول المحدود إلى المساعدة أثناء عمليات الإغلاق إلى زيادة هشاشة الناجين/ات، وبالتالي ظهرت الحاجة الملحة لأنماط غير تقليدية ومبتكرة لتقديم خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي وإدارة الحالات على وجه التحديد.

يعد دليل إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي طوره صندوق الأمم المتحدة للسكان في لبنان بالشراكة مع أبعاد أداة شاملة يمكن للمنظمات وأخصائيي الحالات ومشرفيهم الاستفادة منها لتلبية احتياجات الناجين بما في ذلك أثناء حالات الطوارئ. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام هذا الدليل من قبل العاملين/ات في الحالات أثناء التنقل المحدود- بسبب الوباء- ولكن يمكن أيضاً اعتباره في المواقف العادية حيث لا يتمكن بعض الناجين/ات والأشخاص المعرضين للخطر من التماس الدعم شخصياً وبالتالي يمكنهم الاستفادة من الخدمة عن بعد بحسب كل حالة. ومن ثم، يمكن أن يكون هذا الدليل مفيداً خلال الأوقات الإنسانية/ حالات الطوارئ وكذلك أوقات التنمية.

تم اعتماد المقاربة المرتكزة على الناجية في جميع أنحاء الدليل بهدف توفير أقصى درجات الأمان للمستفيدين/ات مع مراعاة التحديات التي قد تظهر في الأساليب المعتمدة عن بعد. ومن المثير للاهتمام أن هذا الدليل لا يوفر طريقة "مقاس واحد يناسب الجميع" وتعتبر كل حالة فريدة. في حين أن الكثير من الناجين/ات والأشخاص المعرضين للخطر قد يستفيدون من خدمات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بُعد، يفضل الناجون الآخرون الاستفادة أكثر من التفاعل وجهاً لوجه. يتم اتخاذ القرار بشأن الطريقة الأنسب والأكثر فائدة بالاشتراك بين مديرة/ة الحالة والناجي/ة أو الشخص المعرض للخطر أثناء تقييم إيجابيات وسلبيات كل طريقة في حالتهم/ن المحددة.

نظراً لأن الحفاظ على رفاهية أخصائيي حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي كان مجالاً للقلق الشديد، يقدم الدليل نصائح وتوصيات لتعزيز صحتهم العقلية والعاطفية.

باختصار، يقدم هذا الدليل تفاصيل حول نهج مرّن وقابل للتكيف لضمان إتاحة خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المهمة والمنقذة للحياة دون المساس بسلامة أخصائيي الحالة و/ أو الناجين/ات والأشخاص المعرضين للخطر.

أسما فرداحي

صندوق الأمم المتحدة للسكان، مديرة مكتب لبنان

٢١ نيسان، ٢٠٢١

شكر

لم يكن إنجاز هذا المشروع ممكناً لولا الجهد الهائل والدعم الكبير للعديد من الأشخاص الذين تعاونوا معاً لتطوير هذا الدليل. لذلك، نود أن نعبر عن خالص امتنانتنا وشكرنا لكل من عمل على المراجعة المكتبية، الكتابة، المراجعة والتصميم، كل التقدير والامتنان!

غيدا عناني: مديرة ومؤسسة منظمة أبعاد
أمل فرحات: مستشارة في خدمة إدارة الحالة – منظمة أبعاد – إعداد وكتابة الدليل
زينب مرتضى: مشرفة على خدمة إدارة الحالة – منظمة أبعاد
صندوق الأمم المتحدة للسكان: تنسيق، إشراف، وتدقيق تقني.
أسما قرداحي: مديرة مكتب صندوق الأمم المتحدة للسكان – لبنان.
نيسيا الضناوي: متخصصة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي
إيريك تالينتينو: منسقة الشؤون الإنسانية

المحتويات

٦.....	المقدمة.....
٨.....	تعريف إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي والهدف من هذا الدليل.....
٩.....	مميزات إدارة العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بعد وعوائقها.....
١٠.....	إرشادات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بعد.....
١٤.....	الخطوة ١ التعارف والإشراك.....
١٥.....	الخطوة ٢ التقييم.....
١٥.....	الخطوة ٣ وضع خطة للحالة بناءً على التقييم مع الناجية.....
١٦.....	الخطوة ٤ تنفيذ خطة عمل الحالة.....
١٧.....	الخطوة ٥ متابعة الحالة.....
١٧.....	الخطوة ٦ إغلاق ملف الحالة.....
٢٣.....	إدارة المتصلين الذكور بالخط الساخن.....
٢٤.....	إرشادات عامة حول الدعم العاطفي أثناء.....
٢٤.....	الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي.....
٢٦.....	جلسات إدارة الحالات أثناء تفشي Covid-١٩.....
٣٠.....	توصيات للمشرفين/ات على العاملين/ات في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.....
٣١.....	التخفيف من إنهاك العاملين/ات في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.....
٣٤.....	موارد مفيدة.....
٣٥.....	ملحق: نماذج إدارة الحالات.....

المقدمة

وجهاً لوجه والاستجابة السريعة للإحالات وتقديم الخدمة المباشرة. لذلك، ينبغي النظر في التعديلات المطروحة في ما يتعلق بممارسة إدارة الحالات، وسيسمح التطبيق التجريبي والوقت بتقييم فعاليتها وإعادة صياغتها.

إضافة إلى ذلك، فقد تكون إدارة الحالة عن بعد/ الاستشارة/ الإحالة (عبر الهاتف) الخيار المتاح الأكثر جدوى واتساقاً للناجى/ة على الرغم من القيود العديدة تتلزم معه خلال الظروف الطارئة الحالية.

وفي حين أن هذا الدليل يتوافق بشكل كامل مع الحد الأدنى لمعايير اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي ومع المبادئ التوجيهية للمنهج المرتكز على الناجى/ة من العنف القائم على النوع الاجتماعي، إلا أنه يوفر أيضاً دعماً ملموساً وعملياً لتنفيذ إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بعد مع مراعاة مبدأ عدم التسبب بالضرر. وبمعنى أوضح فإن إدارة الحالة عن بعد تشبه إدارة الحالات المباشرة أي وجهاً لوجه، من حيث ماهيتها والخطوات المتبعة، ولكن التعديلات تتعلق بشكل أساسي بالأدوات المعتمدة وكيفية تقديم الخدمة. ويحتاج تطوير طريقة جديدة لإدارة الحالات، التكيف وتبادل الأفكار والقيام بتدريبات إضافية، بالإضافة إلى تحديث جميع المعلومات التي يعتمد عليها العاملين/ات في إدارة الحالة للتأكد من أن المستندات تتلاءم مع السياق الحالي.

في ظل ظروفٍ تعذرت فيها اللقاءات المباشرة، لتأثيرها على سلامة الناجين/ والناجيات والعاملين/ات الاجتماعيين/ات، مثل "التعبئة العامة لـ COVID-19"، يهدف هذا الدليل إلى دعم العاملين/ات في إدارة الحالات من خلال مناهج إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. يمكن أن يعتمد هذا الدليل أيضاً في كافة ممارسات إدارة الحالات عن بُعد بغض النظر عن الأسباب التي تجعل تطبيق هذه المقاربة أمراً ضرورياً.

خلال الأزمات، قد تقع حالات جديدة من العنف القائم على النوع الاجتماعي، مثل عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي، بل ويمكن أن تزيد وتتفاقم بشدة. لوحظت تلك الحالات وتم الإبلاغ عنها عالمياً بعد انهيار COVID-19، حيث تم إغلاق جميع القطاعات والالتزام بالتباعد الاجتماعي، إضافة إلى القيود التي فرضتها الجهات الحكومية المعنية على التنقل. وفي ظل ظهور أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل أكبر في المنازل وفي مرافق الرعاية الصحية، تظل إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي إحدى أهم الوسائل لحصول الناجين/ات من العنف القائم على النوع الاجتماعي على الدعم الصحي والنفسي. وفيما تعمل إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي على ضمان سلامة العاملين/ات في إدارة الحالات وتسعى إلى التكيف مع المراحل المختلفة للوباء، وتسمح للمختصين/ات كذلك متابعة الناجين/ات من العنف القائم على النوع الاجتماعي طوال فترة تقدمهم/ن وإعادة تأهيلهم/ن.

لذا و استجابة لما ذكر اعلاه ، فقد تم تطوير ممارسات الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي عن بعد، وترتيبها في إطار طرق وأساليب متنوعة يمكن تكيفها لتتلاءم مع مختلف الظروف الناتجة عن أوضاع جائحة COVID19.

تسببت أزمة covid 19 بتحديات عديدة، حيث يقضي الناجين/ات وقتاً أطول في المنزل مع شركاء أو أفراد أسرى مسيئين، وفي بعض الحالات قد يتم إحتجازهم/ن عمداً والانعطاع التام دون أي تواصل مع العالم خارج المنزل. وقد أدى حظر التجول والإغلاق إلى مضاعفات في تنسيق الدعم والرعاية وتباطؤ في الاستجابة، مما ساهم في زيادة المخاطر غير المقصودة على الناجيات. كما و أن إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي هي عملية طويلة الأجل قد تستغرق عدة أشهر بحسب احتياجات الناجى/ة الخاصة والأساليب التي يعتمدها/ تعتمدها للتأقلم وأنظمة الدعم المتوفرة لهم/لهن. ففي حالات الطوارئ، يصعب توفير العديد من عناصر عملية إدارة الحالة المعهود تطبيقها وعواملها التي تطبق خلال الظروف العادية، مثال الاستشارات و المقابلات المباشرة

بحسب تعريف هيئة الأمم المتحدة للمرأة (النهج المرتكز على الناجيات) في الاستجابة إلى العنف ضد المرأة، يسعى النهج المرتكز على الناجيات إلى تمكين الناجيات من خلال إعطاء الأولوية لحقوقهن واحتياجاتهن ورغباتهن. ويشمل ذلك ضمان حصول الناجيات على خدمات مناسبة وسهلة المنال وذات نوعية جيدة بما في ذلك الرعاية الصحية والدعم النفسي والاجتماعي والأمن والخدمات القانونية.

إتباع هذا النهج، يمكن للمهنيين خلق بيئة داعمة تحترم فيها حقوق الناجية وتعامل فيها بكرامة واحترام CITATI
ON UNFPA \ ٣٣١ (UNFPA, ٢٠١٥).
ويساهم النهج المرتكز على الناجيات في تعزيز تعافى الناجية وقدرتها على اتخاذ قرارات بشأن التدخلات الممكنة (اليونيسف, ٢٠١٠).

يعترف النهج المرتكز على الناجي/ة بأن الناجي/ة:

- له/لها حقوق متساوية في الرعاية والدعم
- مختلف/ة وفريدة
- يتفاعل/ تتفاعل بشكل مختلف مع تجربته/ها الخاصة مع العنف القائم على النوع الاجتماعي
- يتميز/تتميز بنقاط قوة وقدرات وموارد واحتياجات مختلفة
- لديه/ها الحق ، بالتناسب مع سنه/ها وظروفه/ها، في اختيار من يُعَلِّم/تُعلِّم بما اختبره/اختبرته وما يجب أن يحدث بعد ذلك.
- ينبغي تقديره/ها ومعاملته/ها باحترام ولطف و تعاطف

استخدام النهج المرتكز على الناجي/ة يعني:

- تقدير وتفهم تجربة الشخص. حيث يشدد النهج المرتكز على الناجي/ة على أهمية إدراك الناجي/ة بأننا نصدقها/ها، نتعاطف معها\معها وأننا لا نحكم على تجربته/ها أو قراراته/ها بشأن ما يجب القيام به. كما أننا نؤمن بأن الناجي/ة هو/هي الذي/التي يمتلك/تمتلك الخبرة الأكبر في حالته/ها ونسعى إلى تمكينه/ها.
- النهج المرتكز على الناجي/ة يضع الفرد في قلب مسار المساعدة ويهدف إلى تمكينه. ندرك أن تجربة العنف القائم على النوع الاجتماعي قد تُفقد الشخص السيطرة على جسده\ها وعقله\ها. لذا يجب أن يهدف التفاعل مع الناجي/ة إلى إعادة أو استعادة إحساسه/ها بالسيطرة، من خلال الحرص على أن يكون هو/هي صانع/ة القرار طيلة عملية المساعدة.
- إبراز نقاط القوة لدى الشخص (الأفضل استخدام كلمة الناجي/ة او المستفيد/ة).
- يعترف النهج المرتكز على الناجي/ات أن الناجي/ة يعتمد/تعتمد على أساليب للتأقلم وحل المشاكل. وفهم الموارد الداخلية والخارجية للناجي/ة والاستناد إليها: على سبيل المثال، تعتبر النجاحات السابقة في إدارة تداعيات التغلب على حدث مرهق أو صادم من نقاط الانطلاق الجيدة لتحويل تركيز الناجي/ة من نقاط ضعفه/ها ومشاكله/ها لتركز على نقاط قوته/ا. كما وتساهم هذه المقاربة القائمة على نقاط القوة في بناء المرونة أو القدرة على الصمود الكامنة لدى الأفراد وتسليط الضوء على قيمة العلاقات الهادفة إلى المساعدة.
- يؤكد النهج المرتكز على الناجي/ة على أن علاقة المساعدة بالناجي/ة هي نقطة انطلاق أساسية و مهمة نحو التعافي. ويعني ذلك أنه علينا أن نعتبر جميع لقاءاتنا مع الناجي/ة فرصة لتعزيز التواصل والثقة. فكيف تتم إدارة الحالات عن بعد؟ عند إدارة الحالة عن بُعد عبر الفيديو أو الهاتف، يرجى اتباع الخطوات المذكورة أدناه

تعريف إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي والهدف من هذا الدليل

تتمحور إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي حول النهج المرتكز على الناجي/ة والذي يهدف إلى خلق بيئة داعمة تحترم فيها حقوق الناجي/ة وتتم معاملته/ها بكرامة واحترام. ويتم وضع النهج المرتكز على الناجي/ة من خلال مجموعة من المبادئ التي توجه عمل جميع العاملين/ات في إدارة الحالات وتفاعلهم/ن مع الأشخاص الذين تعرضوا للعنف القائم على النوع الاجتماعي. لذا يجب الحفاظ على هذا النهج واتباعه جيداً في جميع الأوقات، بغض النظر عن التحديات والعقبات.

إن العلاقة بين العامل/ة في إدارة الحالات والناجي/ة هي جزء أساسي لمساعدة الناجي/ة على تحقيق أهدافه/ها. وينبغي أن تكون كافة التفاعلات بين العامل/ة في إدارة الحالات والناجي/ة من العنف القائم على النوع الاجتماعي متوافقة مع النهج المرتكز على الناجي/ة، بغض النظر عن الظروف الاستثنائية التي فرضها تفشي فيروس كورونا. كما وفي ظل تأمين مستوى مرتفع من احتياطات السلامة كما هو موضح أدناه، من المتوقع أن يستمر العاملون/ات في إدارة الحالات في تقديم رعاية متعاطفة ومن غير إطلاق الأحكام لوضع رغبات الناجي/ة وسلامته/ها في موضع الأولوية.

لذا يجب اتباع المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي، كما هو الحال دائماً (الحق في الأمان والسرية والكرامة وتقرير المصير الذاتي وعدم التمييز). فخلال الظروف الناتجة عن الأزمة، وبسبب الضغوطات التي يواجهها مقدمو/ات الخدمات، قد يتم إغفال هذه المبادئ أو نسيانها أو حتى إهمالها. وبالتالي ضرورة التشديد والتأكيد على ضرورة الالتزام بها .

ويتمحور هذا الدليل حول تزويد المنظمات ومقدمي/ات الخدمات والعاملين/ات في إدارة الحالات بالإرشادات اللازمة لتكييف إدارة الحالات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي مع السياق الحالي، والتغلب على التحديات التي نتجت عن تفشي كورونا.

العنف الأسري هو أي سلوك في إطار علاقة حميمة يسبب أذى بدنياً أو نفسياً أو جنسياً لمن تشملهم هذه العلاقة. تشمل هذه السلوكيات الأفعال مثل العدوان الجسدي، والإيذاء النفسي المستمر مثل التخويف، والاستخفاف المستمر والإهانة، والجماع القسري وأشكال أخرى من الإكراه الجنسي، وسلوكيات التحكم الظاهرة مثل عزل الشخص عن أسرته وأصدقائه، مراقبة تحركاته، وتقييد وصوله للمعلومات أو المساعدة. تمثل النساء غالبية ضحايا الاعتداءات المنزلية وجرائم القتل التي يرتكبها شركائهن، وتحديداً واحدة من كل ثلاث نساء في العالم تبلغ عن اعتداء جسدي أو جنسي في إطار علاقة ما (Tarzia, May, & Hegarty, 2016). النساء اللواتي تعرضن للعنف أو النساء اللواتي يتعرضن للعنف في علاقة حميمة يختبرن مشاعر مثل الشعور بالذنب والعار والخوف وتدني الثقة بالنفس. كل تلك المشاعر الناتجة عن العنف تجعل تأقلم المرأة مع تلك الأحاسيس في حياتها اليومية مستحيل. كما أن من نتائج العنف سلسلة من الأعراض النفسية مثل القلق والتوتر والاكتئاب واضطرابات النوم (-Petrooulaki, Tsigiri, & Sotiriou, 2010). تلجأ النساء المعنفات إلى الخدمات الصحية بشكل متكرر بسبب ازدياد معدلات مشاكل الصحة النفسية كما هو مذكور أعلاه (الاكتئاب والقلق والانتحار والجسدية واضطراب ما بعد الصدمة وتعاطي المخدرات) وقضايا الصحة البدنية (الشكاوى الجسدية المزمنة والمشاكل الإنجابية والإصابات) (تارزيا وآخرون، 2016). إن الجدوى من تقديم خدمات استشارية عبر الإنترنت للنساء المعنفات تعتبر جانباً جديداً نسبياً في مجال الاستشارة. فتذكر النساء المعتدى عليهن أنهن يقدرن الإصغاء الداعم، والدعم المقدم من دون الحكم عليهن والتعاطف في عملية الاستشارة. لذلك يمكننا أن نفترض بأن التفاعلات وجهاً لوجه مع المستشارين/ات المتخصصين/ات أو أخصائيي/ات الرعاية الصحية قد تبدو وكأنها الحل الأفضل (Feder, Huston, Ramsey & Taket, 2016). إلا أن، وفقاً للدراسات الحديثة، تبرز عوائق عدة أمام المرأة التي تتعرض للضرب في البحث عن المساعدة وجهاً لوجه. في بعض الأحيان، لا تحصل المرأة على الدعم الذي تحتاجه لأنها غير قادرة أو غير راغبة في طلب المساعدة في إطار وضعها وجهاً لوجه مع شخص آخر. ومن ناحية أخرى، يوفر الإنترنت الخصوصية، حيث يمكن للمرأة طلب المساعدة دون الكشف عن هويتها ودون أن يحكم أحد عليها (Tarzia et al, 2016).

تعرف إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي بأنها عملية منظمة لتقديم المساعدة للناجي/ة. تشمل هذه العملية منظومة واحدة، عادة ما تكون جهة دعم نفسي أو خدمات اجتماعية، تتحمل مسؤولية التأكد من إبلاغ الناجي/ة بجميع الخيارات المتاحة له/ها وتحديد ومتابعة المشاكل التي تواجه الناجي/ة بطريقة منسقة.

مميزات إدارة العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بعد وعوائقها



العوائق

غياب الإشارات اللفظية / غير اللفظية: غالباً ما يصعب على العاملين/ات في إدارة الحالة رؤية تعابير الوجه أو الإشارات الصوتية أو لغة الجسد. وتكون هذه الإشارات عادةً معبرة جداً كما أنها تعطي المستشارة صورة أوضح عن مشاعر المستفيدة وأفكاره/ها وحالاته/ها المزاجية وسلوكياته/ها.

سوء التفاهم عبر الرسائل النصية: في سياق الاستشارة النصية، وبسبب غياب المعلومات الشفهية وغير اللفظية، يعتمد كل من المستفيدة والمستشارة على افتراضه/ها وتفسيره/ها للكلمة المكتوبة فقط. لذلك، قد تؤدي هذه الطريقة إلى سوء تفاهم أو تصورات خاطئة.

محدودية إمكانية الوصول: وبالأخص للاجئين/ات أو المستفيدة/ات غير الملمين/ات بالقراءة والكتابة، وذلك بسبب التكلفة أو غياب وسائل الاتصالات.

قلة الخصوصية: ليس في منزل الناجي/ة فحسب، ولكن في دار العامل/ة في إدارة الحالة أيضاً. في بعض الحالات، قد يكون لدى العامل/ة في إدارة الحالة أطفالاً أو مساحة غير كافية في مسكنه/ها لتأمين مساحة خاصة حيث لا يمكن لأي شخص آخر الاستماع فيها إلى المكالمات أو مقاطعته/ا.



المميزات

إمكانية الوصول: خاصة للمستفيدة/ة في المناطق النائية أو الذي/ التي يعاني أو تعاني من عجز بدني أو ذهني.

إغفال الهوية: يمنح المستفيدة/ة الخصوصية. وعلى وجه الخصوص يوفر الهاتف/ الإنترنت بيئة يمكن فيها المستفيدة/ة من التفاعل مع شخص ما، دون الكشف عن معلومات خاصة بهويته/ها. وقد تشكل هذه البيئة حافزاً للمستفيدة/ة لمشاركة تجاربه/ها بصورة أكثر صدقاً وإفتاحاً. كما أن عدم الكشف عن الهوية يسمح للمستفيدة/ة بالشعور بالأمان، ويقلص شعوره/ها بالضعف والوصم والإحراج أثناء العملية.

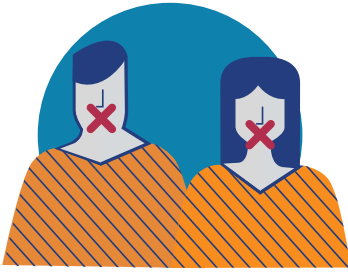
الفعالية من حيث الوقت والتكلفة: تقليل/تحديد وقت الجلسات؛ تقليل قوائم الانتظار؛ تقليل وقت التنقل.

السهولة: المرونة في جدولة الجلسات تسمح للمستفيدة/ة بتلقي الخدمة في أوقات غير متوقعة، في وقت غياب الشريك المسيء، على عكس الرعاية وجهاً لوجه حيث يجب تحديد موعد.

إرشادات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بعد

1. مسؤوليات العامل/ة في إدارة الحالة أثناء عملية إدارة الحالات عن بُعد في منزله/ها:

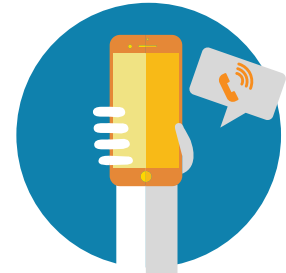
لا تعني الكفاءة في الجلسات وجهاً لوجه بالضرورة أن يكون الشخص مستعداً جيداً ومؤهلاً لتقديم جلسات عن بُعد. بل يحتاج العامل/ة في إدارة الحالة إلى تطوير مهارات معينة وزيادة كفاءته/ها باستمرار خلال توفير إدارة الحالات عن بُعد. لذا يجب القيام بجهود فردية للوصول إلى هذا الهدف، وبيقن التواصل والتنسيق المستمر مع المشرف/ة للحصول على الدعم امراً ضرورياً لتأمين جودة مستدامة في الخدمات مقارنة بالجلسات وجهاً لوجه.



يجب على العامل/ة في إدارة الحالة الطلب من جميع أفراد الأسرة عدم مقاطعة الجلسات تحت أي ظرف كان



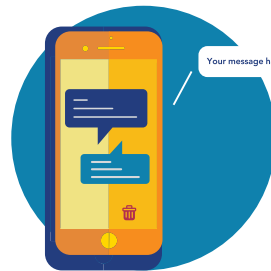
إذا كان العامل/ة في إدارة الحالة يعمل من المنزل، فيجب تأمين غرفة/ مكان يراعي الخصوصية و السرية المهنية لتقديم المشورة



التأكد من توفر وجهوية هواتف الخط الساخن دائماً، وشحنها بالكامل بالرصيد واستعمال كلمة مرور.



يجب أن تقتصر إمكانية الوصول إلى الهواتف على العامل/ة في إدارة الحالة فقط. ويمكن تحقيق ذلك من خلال قفل الهواتف وتزويد العامل/ة في إدارة الحالة برمز المرور.



يجب حذف الرسائل في حال كانت تحتوي على معلومات حساسة أو بناءً على طلب الناجي/ة

يجب ضمان سلامة البيانات أثناء الممارسات المنزلية:



من الأفضل حماية المعلومات كافة من خلال وضع كلمة مرور.



في حال وجود أي نظام إلكتروني لإدارة الحالات، يرجى اتباع تدابير سلامة البيانات المتفق عليها سواء كانت متوفرة في مؤسستكم أو تستند إلى إرشادات نظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBVIMS)



من الضروري ضمان الحفظ الآمن في المنزل لأي معلومة يمكن أن تكشف هوية الناجي/ة



يجب أن يبقى العامل/ة في إدارة الحالة على اتصال دائم بالمشرف/ة ويجب عقد الاجتماعات الدورية معه/ها كما يجب إبقاء المشرف/ة على اطلاع بكل مراحل وخطوات العملية لضمان سير الأمور بانتظام وبشكل صحيح.

٢. إرشادات عامة لإدارة الحالات عن بُعد

تقييم مدى ملاءمة إدارة الحالة عن بعد للمستفيد/ة: هناك محددات مهمة يجب أخذها بعين الاعتبار من أجل تقييم مدى ملاءمة الناجية للاستفادة من إدارة الحالة عن بُعد. ترتبط الملاءمة بعوامل عدّة (University of Crete, ٢٠١٨):



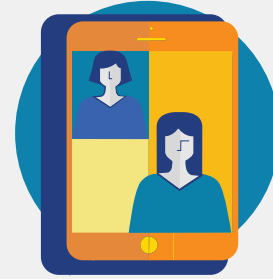
قابلية التفاعل مع الإيحاء والقدرة على فهم واستيعاب المعلومات ضمن إطار تواصل معيّن والمهارات ذات الصلة



تفضيلات المستفيدة

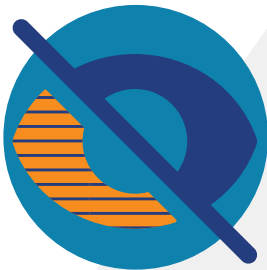


مهارات جيدة في القراءة والكتابة، في حال إجراء الجلسات عبر الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني، فيجب أن يكون لدى المستفيد/ة مهارات كافية في القراءة والكتابة من أجل التواصل بطريقة فعّالة.



يجب أن يكون/تكون المستفيد/ة مندفع/ة وقادر/ة على تجربة بيئات تواصل جديدة ويجب أن يشعر/تشعر بالراحة في التعبير عن نفسه/ها أثناء الجلسات عن بُعد

من الأفضل إعتقاد الجلسات وجهاً لوجه في الحالات التالية (University of Crete, ٢٠١٨):



ليس للمستفيدة أي خصوصية/ في حال لم يكن للمستفيد/ة أي خصوصية في المنزل، أو بإمكان الأشخاص الذين يعيشون معه/ها الوصول إلى أجهزته/ها



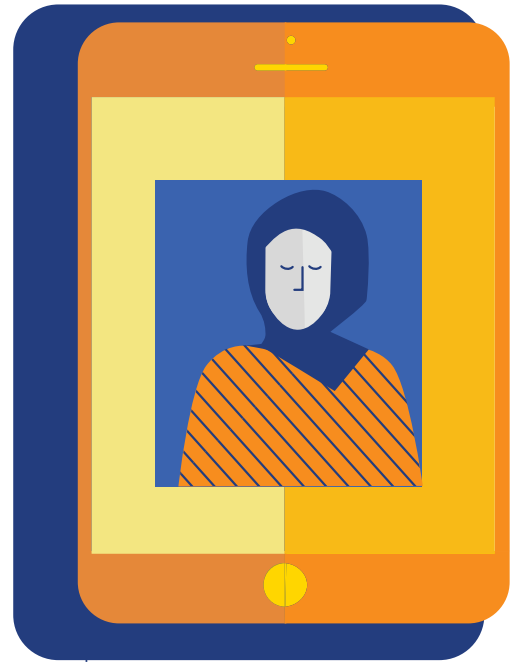
يعاني/ تعاني المستفيد/ة من اضطرابات نفسية خطيرة أو معقدة، مثل الاكتئاب الشديد أو الفصام أو الاضطراب ثنائي القطب.



في حال كان/ت المستفيد/ة في حالة أزمة أو في حالات الخطر القصوى، حيث إن تقديم خدمات استشارية عبر الإنترنت على المدى الطويل ليس الحل الأفضل في تلك الحالات (المشاعر الانتحارية و / أو التفكير في إيذاء نفسها أو إيذاء شخص آخر)



في حال عدم القدرة على الاتصال بالعامل/ة في إدارة الحالة أثناء
غياب الجاني (University of Crete, ٢٠١٨)



يجب اتباع الخطوات المعروفة لإدارة الحالة، والتأكد من أن الناجية قد فهمت كل خطوة بشكلٍ تام

الخطوة ٣

وضع خطة عمل الحالة

الخطوة ٢

التقييم

الخطوة ١

التعارف والإشراك

الخطوة ٦

إغلاق ملف الحالة

الخطوة ٥

متابعة الحالة

الخطوة ٤

تنفيذ خطة عمل الحالة

الخطوة 1 التعارف والإشراك

الأهداف

- تعلم كيفية الترحيب بالناجي/ة وطمأنته/ها لبناء علاقة وألفة.
- شرح السرية واستثناءاتها.
- توجيه الناجي/ة من خلال عملية الموافقة المستنيرة بطريقة آمنة وتمكينية.
- الترحيب بالناجي/ة وطمأنته/ها من خلال التصرف بدهء وهدوء وانفتاح
- التعريف عن الذات وشرح الدور
- البدء ببناء علاقة مع الناجي/ة
- التواصل بطريقة دافئة ومنفتحة
- الحصول على موافقة مستنيرة من الناجي/ة لتقديم خدمات إدارة الحالة: من خلال الحصول على الموافقة المستنيرة ، نظهر احترامنا للناجي/ة ، ونبين لها / له أننا نعتزم التعاون والتمكين بينما نظهر لها / له أننا نتفهم الحاجة إلى أن نكون قيد المساءلة في عملية إدارة الحالة.

خطوات للحصول على الموافقة المستنيرة

- ← شرح عملية إدارة الحالة
- ← شرح السرية
- ← التعريف عن معلومات المستفيد/ة
- ← التعريف عن حقوق الناجي/ة

- نسأل الناجي/ة إذا كان لديه/ها أي أسئلة وإن كانت ترغب/كان يرغب في الاستمرار
- شرح عملية دور العامل/ة في إدارة الحالة
- الاستماع إلى قصة الناجي/ة ومناقشة ما يحتاج/تحتاج إليه لمساعدته/ها على التعافي
- وضع خطة مع المستفيد/ة لتلبية احتياجاته/ها
- تقديم الإحالات المناسبة التي يوافق/توافق عليها الناجي/ة
- دعم الشخص في الوصول إلى الخدمات
- يجب مواكبة الناجي/ة طوال العملية لمساعدته/ها في التعافي المعنوي
- شرح السرية واستثناءاتها.
- التعريف عن حقوق الناجي/ة
- طرح الأسئلة والإجابة على تساؤلات المستفيد/ة
- استخدام استمارة الموافقة
- التحقق من أن شروط السرية والأمان والأمن متوفرة، وطلب موافقة الناجي/ة على المضي قُدماً في إدارة الحالة. إذا أمكن، وإذا كان/ت الناجي/ة ملم/ة بالكتابة والقراءة وتم التأكد من أن الهاتف يعود للناجي/ة يمكن إرسال رسالة نصية للناجي/ة للتأكد من أنه/ها متوفرة/ة للقيام بمقابلة هاتفية. يرجى عدم القول للناجي/ة أن المقابلة تتعلق بإدارة الحالة. في حال الاتصال بالناجي/ة، يرجى التأكد أولاً من أن الناجي/ة مرتاح/ة و من أنه لا يوجد أي صوت آخر جنبه/ها. في حال لم يكن/تكن مرتاح/ة وفي حال سماع صوت في الخلفية، يرجى إنهاء المكالمة والطلب من الناجي/ة الاتصال عند إمكانه/ها عبر مكالمة فائتة أو رسالة نصية أو أي وسيلة اتصال مناسبة أخرى يفضلها/ تفضلها الناجي/ة. عند اتخاذ الإجراءات المذكورة أعلاه، يرجى طرح الأسئلة التالية للتأكد من شروط السلامة والأمن:
 - ✓ هل يمكنك التحدث براحة الآن؟
 - ✓ هل توافق/ين على مواصلة هذا الحديث الآن عبر الهاتف؟ أو هل تفضل/ين أن نقوم بتحديد موعد آخر؟ هل تفضل/ين إرسال مكالمة فائتة أو رسالة نصية عندما تصبح/ين جاهز/ة؟
 - ✓ هل هذا هو الرقم الصحيح للاتصال بك؟ هل تفضل/ين أن اتصل بك على أي رقم/ أرقام بديلة أخرى؟
 - ✓ هل تتلقى/ين المكالمة من غرفة تضمن خصوصية وسرية المحادثة؟
 - ✓ هل من المحتمل أن يدخل أي شخص إلى الغرفة أثناء محادثتنا؟ ما هو الإجراء الأفضل في حال حدوث ذلك؟
 - ✓ نسأل مرة أخرى: هل تشعر/ين بالأمان وهل تتمتع/ين بالخصوصية الكافية للتحدث؟
 - ✓ هل يمكنك التحدث الآن؟ (نطلب الموافقة بشكل متكرر)

الخطوة ٢ التقييم

- فهم وضع الناجي/ة ومشاكله/ها، وتحديد الحاجات الملحة.
- تقديم الدعم المعنوي بشكل فوري.
- إعطاء المعلومات.
- تحديد ما إذا كان/ت الناجي/ة يرغب/ترغب بالمزيد من خدمات إدارة الحالات.

الخطوة ٣ وضع خطة للحالة بناءً على التقييم مع الناجية.

- الحصول على موافقة لإجراء الإجراءات.
- توثيق الخطة.

- التأكد من توفّر تدابير السلامة: نقول «قبل أن نواصل، لنراجع بعض التدابير في حالة مقاطعتنا أو إذا شعرت أنك لست بأمان.» نقرر مع الناجي/ة كيفية التصرف في السيناريوهات التالية:
- في حال رفع الهاتف فرداً من العائلة غير جدير بالثقة.
 - في حال سألها/ها أي شخص ماذا يفعل/تفعل / أو مع من يتحدث/تتحدث عبر الهاتف.
 - في حال الحاجة للتحدث مع الناجي/ة من رقم هاتف بديل أثناء المقابلة.
 - الاتفاق على كلمة أمنة أو رمز يمكن استخدامه أو الاتفاق على موضوع معين لتغيير الحديث إذا شعرت الناجي/ة بعدم الأمان أو بأن أحد يتنصت على مكالمته/ها (موضوع بسيط مثل مناقشة الطقس أو إرشادات COVID-١٩ أو أي أنشطة تشارك فيها، إلخ.)
 - تذكير الناجي/ة بحذف أي رسائل نصية متبادلة إذا كان ذلك سيعرضه/ها لأي خطر.
 - تذكّر أن مبدأ عدم الإضرار يسود في مثل هذه الظروف

يجب أن نتذكر أيضاً أن إذا بدا/بدت الناجي/ة غير مرتاح/ة أو إذا سمعنا صوتاً آخرى أثناء المقابلة، يرجى عدم الاستمرار والطلب من الناجي/ة الاتصال لاحقاً عند إمكانه/ها من خلال مكالمة فائتة أو رسالة نصية أو أي وسيلة اتصال مناسبة أخرى يفضلها/تفضلها. في ظل هذه الظروف، لا يجوز الضغط على الناجي/ة أبداً للحصول على معلومات. أنت لست صحفياً بل عاملة في إدارة الحالة ومهمتك هي تمكين الشخص من اتخاذ القرارات، أو اختيار الخدمات التي قد يختارها أو يرفضها.

الخطوة ٤ تنفيذ خطة عمل الحالة

- مساعدة الناجي/ة والسعي لحصوله/ها على خدمات ذات جودة عالية.
- تقديم الدعم المباشر (إذا كان ذلك مناسباً).
- إدارة تنسيق الحالة.

عند التأكد من سلامة الناجي/ة، يمكن التعريف عن عملية إدارة الحالة. من المهم ضمان سرية الناجي/ة خلال جميع خطوات إدارة الحالة. شرح جميع خطوات إدارة الحالة للناجي/ة، والتأكد من أنه/ها قد فهم/ت كل خطوة بشكل تام. من المتوقع أن تستغرق جلسات إدارة الحالات عن بُعد ما بين ٢٠ و ٣٠ دقيقة، بحسب سلامة الناجي/ة واحتياجاته/ها.

- ✓ قد تكون مكالمة الفيديو خياراً جيداً وكذلك القدرة على التفاعل من خلال لغة الجسد المرئية، وخلق بيئة أكثر صحة وتعاطفاً
- ✓ تحديد مواعيد الجلسات في تواريخ وأيام محددة. إنشاء روتين للناجي/ة قد يكون مفيداً أثناء الإغلاق التام حيث تتعطل جميع الإجراءات الروتينية
- ✓ تزويد الناجي/ة بالمعلومات الكاملة حول الخدمات المتاحة والتي يمكن الوصول إليها أثناء الطوارئ. نشر الطريقة الجديدة للوصول إلى الخدمات ونقوم بإجراء الإحالات اللازمة عند الحاجة
- ✓ التأكد من إبلاغ الناجي/ة باحتمال وجود تأخير في بعض الخدمات / الإحالات بسبب الوضع الحالي
- ✓ يجب استخدام جميع نماذج إدارة الحالة وملؤها بالكامل، على غرار الروتين اليومي خلال أوقات الاستقرار، لضمان التوثيق المناسب وتتبع العمل والمتابعة
- ✓ التأكد باستمرار من شعور الشخص بالراحة والأمان أثناء الجلسات
- ✓ في حال تراكم التحديات أثناء إدارة الحالات عن بعد وتأثيرها بشكل حاسم على جودة الخدمة وتسببها بالضرر للناجي/ة، نقوم بالنظر بطريقة أكثر تفاعلية بإمكانية الانتقال إلى جلسة وجهاً لوجه (إن أمكن)
- ✓ نحرص على توفير المعلومات الصحية الأساسية حول الوقاية من COVID-١٩:
- ✓ نعتمد دائماً على المعلومات العلمية المحدثة التي تشاركها مصادر موثوقة مثل منظمة الصحة العالمية <https://www.who.int> و <https://www.moph.gov.lb/en> MOPH
- ✓ الخط الساخن لـ COVID١٩ على ٧٦٥٩٢٦٩٩ / ١٤٠ (الصليب الأحمر اللبناني) / ١٣٨٠٠٠٠ (مستشفى رفيق الحريري)

الخطوة ٥ متابعة الحالة

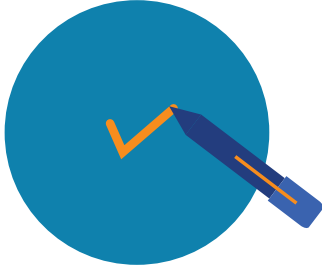
إجراء متابعة متكررة ومتوازنة في إدارة الحالات عن بعد، لمساعدة النساء المعزولات بسبب الإغلاق، على الشعور بأنهن على اتصال بالعالم الخارجي ولتجنب شعورهن بالوحدة. الإجهاد الذي تواجهه المرأة قد يشعرها أنها بحالة كر وفر دائمة، الأمر الذي يؤثر تلقائياً على مستوى التركيز. تسمح المتابعة بإيجاد فرصة لإعادة مناقشة قضية محددة والتأكد من إشراك الناجية في خطة العمل بشكل جيد. نظراً لزيادة مخاطر سوء التواصل والتفاهم في إدارة الحالات عن بُعد مقارنة بالجلسات وجهاً لوجه، فإن المتابعة الدائمة تضمن مراجعة متكررة للتخفيف من هذه المخاطر.

- متابعة الحالة ورصد التقدم المحرز
- تحديد الأوقات والتواريخ للمتابعة
- إعادة تقييم مخاطر السلامة أو الانتحار والاحتياجات الرئيسية الأخرى.
- التحقق دائماً من حالة الصحة النفسية للمستفيدة
- تنفيذ خطة عمل معدلة (إذا لزم الأمر).

الخطوة ٦ إغلاق ملف الحالة

- إذا كان من الممكن تأخير إغلاق الملف وإعادة التقييم بشكل أدق وبطريقة تشاركية، فإن تأخير الإغلاق في ظل الضغوط الرئيسية التي تواجهها المرأة يبقى الخيار الأفضل. لا مفر من الغموض والتقلب أثناء الأزمة الصحية والإغلاق التام، وبالتالي فخطر الانتكاس يزداد خلال هذه الفترة. ومن المحتمل أن تطلب الناجية مرة ثانية تجديد الدعم بعد إغلاق الملف.
- عندما تحقق الناجية أهدافها، فمن الأفضل مناقشة خيار البقاء على اتصال حتى التأكد من استقرار كل الأمور. يجب شرح المنطق وراء هذا الاقتراح للناجية، لتجنب تفسيرها لهذا الطلب على أنه قلة ثقة باستقلاليته وقدرتها على إنهاء عملية إدارة الحالة.
- يجب احترام اختيار الناجيات في هذا الشأن. ومن الضروري تجنب الضغط عليهن
- النساء اللواتي يطالبن بشكل فعال بإنهاء الخدمة، أو اللواتي فقد الاتصال معهن لفترة طويلة، بالإضافة إلى النساء اللواتي حققن أهدافهن بنجاح وحققت احتياجاتهن، يعتبرن مستوفيات للمعايير التي تجعلهن مؤهلات لإغلاق الملف.
- إن نقل الحالة في بعض الظروف إلى منظمة أخرى بناءً على طلب الناجية أو نقلها إلى منطقة أخرى يساهم تلقائياً في إنهاء العملية.

٣,١. جلسة عن بعد مع حالات جديدة:



الحصول على موافقة المستفيدة بطريقة ملائمة للمضي قدماً وشرح أسباب اعتماد الخدمة عن بُعد في المنظمة



القيام بفحص سريع للسلامة وخطة أمان سريعة، لضمان حماية الناجية أثناء الجلسة الجارية عن بُعد. يشمل الفحص السريع للسلامة وخطة الأمان من فحص درجة الحرارة والتعقيم وفي بعض الحالات اختبار سريع لفيروس covid-19.



التعريف عن الذات والمنظمة ودور العاملة في إدارة الحالة وعملية إدارة الحالة.



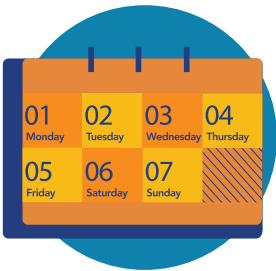
تناقش مع الشخص المعني جميع التحديات السياقية الحالية والعقبات التي قد يواجهها والتي تحول دون إنجاز إجراءات محددة .



تقديم الدعم بهدف التخطيط لإجراءات بسيطة قابلة للتحقيق والتطبيق وتلبي كافة الاحتياجات



تقييم الاحتياجات وتحديدها



اختتام الجلسة وتحديد موعداً جديداً



إنشاء خطة أمان تشاركية لتخفيف / تقليل المخاطر والعواقب المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي ، بصرف النظر عن الملف الشخصي والحالة والعلاقة مع الجاني (الشريك الحميم أو أحد أفراد الأسرة أو غيرهم ...) نتخذ إجراءات مثل: تقييم مخاوفها المتعلقة بالسلامة ، و التنبيه إلى موضوع احتمال وصول الجاني إليها ، وتحديد من هم على علم بالحدث ، ومن يعرف أنها طلبت المساعدة ، وما هي ردود الأفعال المحتملة لأفراد الأسرة.

كما نساعد في تحديد مخاطر الضرر وما إذا كانت هناك طرق للتخفيف من هذه المخاطر. نقوم بتزويدها بمعلومات حول خدمات السلامة التي قد تكون متاحة في المجتمع وتسهيل وصولها إليها.



وضع خطة الأمان المتخصصة لتأمين جلسات إدارة الحالات عن بُعد القادمة بصورة آمنة وسرية

٣,٢. الجلسات عن بعد مع الحالات الجارية:



جمع معلومات حول التغييرات المتعلقة بالموقف أو العنف أو الخدمات التي تلقتها الناجية



الفحص والتقييم المعنوي (بسبب الضغوطات المتعلقة بحظر التجول والإغلاق والقرب المفرط من الجناة).



القيام بفحص سريع للسلامة قبل بدء جلسة إدارة الحالة عن بعد



مراجعة وتقييم خطة السلامة التشاركية الموضوعية مسبقاً لتخفيف / تقليل المخاطر والعواقب المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي



تحديث ومراجعة خطة الأمان المتخصصة السابقة لتأمين جلسات إدارة الحالات عن بُعد القادمة بصورة آمنة وسرية



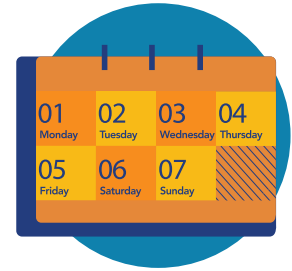
متابعة الإجراءات السابقة المتفق عليها، والتخطيط للإجراءات المستقبلية

إرشادات حول الدعم المعنوي

التواصل مع الناجية بانتظام عبر الهاتف أو WhatsApp كشكل من أشكال الدعم المعنوي (يختلف عن الإشراف).

إنشاء مجموعات دردشة أو منتديات أخرى ذات صلة تمكّن الموظفين من التواصل ودعم بعضهم البعض.

مشاركة الموارد عبر الإنترنت التي يمكن للموظفين استخدامها لمواصلة بناء مهاراتهم. على سبيل المثال ، تطبيق Rosa من قبل لجنة الإنقاذ الدولية (IRC) ، والبودكاست ومقاطع الفيديو الخاصة بـ GBVIMS ، وما إلى ذلك.



اختتام الجلسة وتحديد موعداً جديداً

٤. فحص سريع للسلامة أثناء الجلسات البعيدة

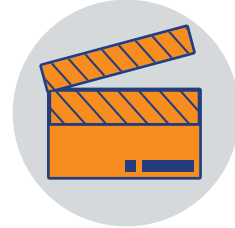
يجب أن يتم ذلك دائماً خلال الجلسة الأولى، للتأكد من أن الشخص آمن أثناء الجلسة الحالية عن بُعد



- يمكن طرح الأسئلة الإرشادية التالية
- ← هل يمكنك التحدث براحة الآن؟
 - ← هل تتلقين المكالمات من غرفة تضمن خصوصية وسرية المحادثة؟

٥. خطة الأمان المتخصصة لتأمين جلسة آمنة وسرية عن بعد

يجب إنشاء هذه الخطة بطريقة تعاونية مع الشخص المعني في أول لقاء، وتحديثها والتحقق من الكفاءة في كل جلسة جارية



التوافق على كلمات أو علامات أو رموز آمنة يمكن استخدامها خلال المواقف التالية:

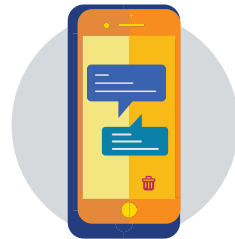
- ← في حال شعرت بالخطر أو بأن أحد يتنصت عليها
- ← قبل بدء الجلسة وتحديدًا أثناء إرسال الرسائل النصية لتجنب انتحال الهوية المحتمل
- ← عندما تحتاج إلى إبلاغ العاملة في إدارة الحالة أنها جاهزة لتلقي مكالمة

التخطيط لكيفية التصرف والاستجابة إلى السيناريوهات المحتملة أدناه:

- ← يسأل شخص ما عما تفعله الناجية / أو مع من تتحدث عبر الهاتف.
- ← يدخل شخص ما إلى الغرفة التي تدور فيها المناقشة
- ← يرفع أي شخص مثل الجاني أو غيره من أفراد الأسرة غير المتوقع بهم السماع أثناء محادثتك
- ← في حال كان هناك شخص آخر يستمع إلى المكالمات وشعرت الناجية بالخطر أو بعدم الثقة وبالتالي بضرورة إنهاء المكالمات
- ← يجيب شخص مجهول على اتصال العاملة في إدارة الحالة المتفق عليها مسبقاً



نطلب من الناجية عدم حفظ رقم خط المساعدة على الهاتف تحت اسم يمكن التعرف عليه (اسم العاملة في إدارة الحالة و اسم المنظمة) ، فقد يعرضها ذلك للخطر إذا حددها الجاني



تذكير الناجية بحذف أي رسائل نصية متبادلة إذا كان ذلك سيعرضها لأي خطر.

٦. تحديد سياق خطة السلامة وتكييفها



يجب أن تركز خطة السلامة المعدلة على الجوانب التالية

- ← مناقشة إمكانيات تقليل المواجهة الجسدية (قدر الإمكان) مع الجاني أثناء الحجر الصحي والعزلة
- ← إبلاغ الناجية بأهمية الاحتفاظ بأرقام الجيران والأصدقاء والعائلة الداعمين الذين يمكن الاتصال بهم لطلب المساعدة في حالات الطوارئ
- ← نصح الناجية بالحفاظ على المستندات المهمة والمال والأغراض الشخصية في متناول اليد، في حال احتاجت للمغادرة على الفور
- ← دعم الناجية في التخطيط لعملية الخروج من المنزل في حالات الطوارئ
- ← نذكر الناجية بحفظ الأرقام وخطوط المساعدة المهمة (الدور الآمنة، العاملون/ات في قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي، الخط الساخن لقوى الأمن الداخلي للعنف الأسري أو أي خدمة من خدمات الدعم التي يمكن الوصول إليها)



يجب أن تراعي خطة السلامة الوضع والظروف الجديدة التي تواجهها الناجية. قد يؤدي الحجر والاتصال الوثيق اليومي بالجاني إلى زيادة خطر العنف وتعريضها لمزيد من الأذى.

٧. التحول والتغيير في خطة العمل



قد يكون التمسك بنفس الأهداف غير قابل للتحقيق، ما قد يؤدي إلى الإحباط والتأثير على الثقة بالنفس لدى الناجية/ة.



أثناء الأزمات، تتغير احتياجات الناجيات وأولوياتهن. الاطلاع على تلك الاحتياجات أمر ضروري، وتحديث خطة العمل وفقاً لذلك أمر حيوي



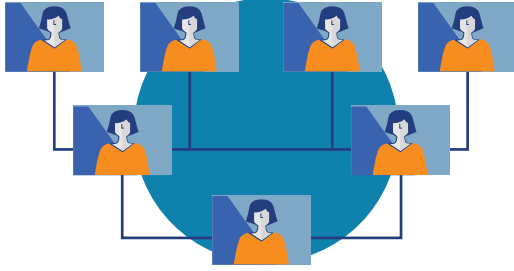
يمكن تعليق بعض الأهداف التي تم الاتفاق عليها مسبقاً قبل الأزمة الصحية ومناقشتها بعد العودة إلى الحياة العادية المعتادة قبل الأزمة



يمكن أن تكون الأهداف مثل ضمان السلامة الجسدية والحفاظ عليها كافية أثناء حظر التجول والإغلاق. يجب أن تكون الناجية محور خطة العمل، خاصة وأنها من المحتمل أن تتراجع بشدة

الناجيات المعرضات لخطر الانتحار:

يجب على العاملة في إدارة الحالة التحقق دائماً من مخاطر الانتحار وتقييمها مع جميع الناجيات وتحديدًا تلك اللواتي يواجهن ويظهرن العوارض التالية: (World Health Organization , ٢٠١٢)



تاريخ من اضطرابات الصحة العقلية



معاناة عاطفية شديدة وحادة



عوارض حالية لاضطرابات الصحة العقلية
(اضطرابات المزاج، واضطراب القلق، الذهان).



الآلام المزمنة

من الضروري تقييم الجوانب التالية دائماً: الأفكار والخطط والأفعال الانتحارية / محاولة إيذاء النفس (World Health Organization , ٢٠١٢).

عند التأكد من وجود الخطر، يجب وضع خطة سلامة سريعة عن بُعد خاصة بالانتحار، ويفضل أن يتم ذلك بالاشتراك مع شخص بالغ وداعم. في الوقت نفسه، يجب على العاملة في إدارة الحالة استشارة منظمة تعنى بالصحة العقلية للحصول على الدعم والسعي للقيام بتقييم نفسي سريع والتدخل على مستوى الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي. يجب أن تكون المتابعة المستمرة والمتكررة مع الناجية أولوية إلى حين استقرارها.

إدارة المتصلين الذكور بالخط الساخن



اتصال الجاني

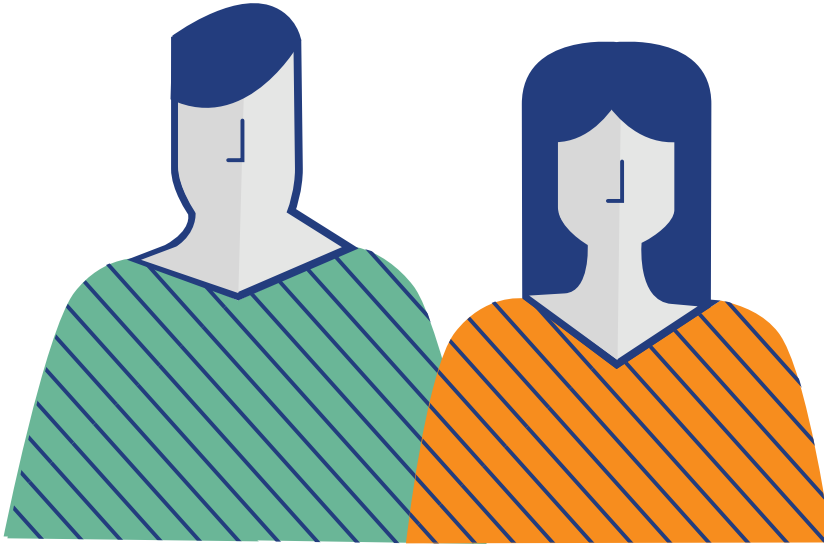
في حال اتصال مرتكب العنف بالخط الساخن، فلا يجب أن يقدم مشغل الخط الساخن أي معلومات عن الضحايا ، بغض النظر عن مدى غضب المتصل. يعد الحفاظ على السرية أمراً ضرورياً ويجب على المشغل فقط قول ما هو ضروري ، وتقليص مدة المحادثة إلى الحد الأدنى من خلال تحديد الغرض من الخط الساخن ، وإنهاء المكالمة.



الضحايا الذكور

يجب أن يكون الخط الساخن متاحاً لدعم كل من المتصلين الذكور والإناث. في حال اتصال رجل في خطر، يجب أن يتلقى المستوى نفسه من الدعم والتعاطف مثل أي فرد آخر بحاجة إلى الدعم. تنطبق نفس الخطوات والإرشادات على النوعين الاجتماعيين على حد سواء، ولكن يجب أن يحتوي الخط الساخن على قائمة بأرقام الإحالة للقضايا الخاصة بمثل هذا الموقف.

إرشادات عامة حول الدعم العاطفي أثناء الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي



تتعرض الناجيات المحجورات مع أشخاص يعتمدون سلوكيات عدوانية ضدهن (إكأن العدوان جسدياً أو عاطفياً أو جنسياً أو من أي نوع آخر) لضغوط إضافية، تضاف إلى الضغوط القائمة المتعلقة بتفشي COVID-19. لهذا السبب، فمن واجبات العاملة في إدارة الحالة توفير الدعم العاطفي والتثقيف النفسي والإرشاد للتأكد من اجتياز المستشفيات لهذه المرحلة بأقل نسبة ضرر ومخاطر ممكنة على صحتهم العقلية والاجتماعية والبدنية.

يمكن أيضاً استخدام بعض الخطوات المذكورة أدناه مع أي مستفيدة تعبر عن أعراض ضيق التنفس ، والتي يمكن أن تكون شائعة في ظل هذه الظروف.

١. تطبيع مشاعر الحزن والخوف والقلق بسبب تفشي COVID-19:
 - ← التغيير في المزاج والسلوك أمر طبيعي أثناء هذه الجائحة.
 - ← الاستناد إلى أمثلة كالقلق بشأن الإصابة بالفيروس، وبشأن صحة الأشخاص الذين نحبهم ، وفقدان الوظيفة ، والخلل في الروتين
 - ← الحزن والخوف والقلق ردود فعل طبيعية أثناء الأزمات والضغوطات.
٢. تقدير كافة المشاعر
٣. نذكر الناجية دائماً بأنها ليست وحيدة وأن العديد من المنظمات مستعدة لتقديم الدعم.
٤. نناقش أهمية التحقق من المعلومات التي قد تثير المخاوف والقلق:
 - ← أثناء الذعر الجماعي، يمكن نشر الأخبار المزيفة بسهولة
 - ← من المهم البحث عن مصدر معلومات موثوق به (منظمة الصحة العالمية، وزارة الصحة العامة)
٥. نذكر الناجية بأن الوضع الحالي مؤقت (التباعد الاجتماعي / الحجر الصحي). قد يبدو أن هذا الموقف لا نهاية له وأن الوقت يسير ببطء. وهذا الشعور شائع في الأوقات الصعبة
٦. تذكير الناجية أن خلال الأحداث المجهدة ، يمكن أن تتفاقم أعراض اضطرابات الصحة العقلية الموجودة مسبقاً (للأشخاص الذين تم تشخيصهم باضطرابات نفسية). تلخيص الخدمات المتخصصة المتوفرة (الأطباء النفسيين والمعالجين النفسيين) لمعالجة مختلف حالات الصحة النفسية.

٧. استراتيجيات التأقلم الإيجابية:

- ← نسلط الضوء على أن في ظل الظروف العصبية أو التغييرات في روتين الشخص وطريقة حياته، قد يعتمد الكثير من الناس على استراتيجيات غير مفيدة للتأقلم ، ولتخفيف الضغط العاطفي
- ← الاستناد إلى أمثلة إستراتيجيات المواجهة غير المفيدة (الإفراط في شرب الكحول أو التدخين ، قلة النشاط، الاستخدام المفرط لوسائل التواصل الاجتماعي، تناول الأطعمة السريعة المليئة بالدهون غير الصحية والسكر ...)
- ← نسلط الضوء على أن بعض التكتيكات/ الإستراتيجيات الإيجابية، التي قد تقلل / تخفف من العواقب السلبية لتفشي المرض على الصحة البدنية وال نفسية
- ← نشجع اعتماد استراتيجيات التأقلم الإيجابية التي يمكن تنفيذها على مستوى الأسرة (النوم الصحي، النشاط البدني (من غير معدات، في مساحة محدودة) ، الأكل الصحي ، إيجاد أنشطة ممتعة أو إعادة تنشيط تلك المفقودة ...)
- ← مناقشة كيفية إعادة إنشاء الروتين اليومي والحفاظ عليه
- ← نشجع التواصل الاجتماعي وتفعيل الشبكات الاجتماعية ونذكر الشخص بأن التباعد الجسدي ليس إبعاداً اجتماعياً، كما توجد العديد من المنصات في هذا العصر لإنشاء اتصال افتراضي (Facebook ، WhatsApp ، إلخ ...)

٨. في حالة العنف الأسري:

- ← تبادل المعلومات الأساسية حول الاستراتيجيات العدوانية لكل جان (لا سيما في سياق عنف الشريك الحميم ، والإساءة ، وتخويف الناجية أثناء التباعد الاجتماعي / الحجر الصحي) التي تستخدم للسيطرة على الناجية
- ← بسبب زيادة ضغوطات الحياة وزيادة القرب من الجاني، قد تتفاقم الإساءة التي كانت موجودة من قبل من حيث التكرار والشدة.
- ← قد يستخدم الجاني التخويف والتحريض على الشعور بالذنب والمزيد من القمع
- ← نذكر الناجية دائماً أنها ليست مذنبه

٩. في حالة بكاء الناجية خلال الاتصال الهاتفي، يجب التركيز على استخدام عبارات متعلقة بالشفاء وتقدير المشاعر. نستبدل تقنيات الاتصال غير اللفظي بعبارات تساهم في التعافي، مثل: " الأمر صعب بالتأكيد ، أنا متأكدة من أنه ليس سهلاً أن تمرّ بكل هذه التجارب ". ومع ذلك، في بعض الأحيان قد يكون الصمت أفضل.

الأمر صعب بالتأكيد

ليس سهلاً أن تمرّ
بكل هذه التجارب

...

جلسات إدارة الحالات أثناء تفشي Covid-19

١. الإجراءات الرئيسية الفورية

يحق للمستفيدات أن يشعرن بالأمان منذ لحظة دخولهن إلى المساحة الآمنة وخلال جميع التجارب، والتنقل في جميع الأنشطة والتنقل من مكان إلى آخر داخل المنطقة. ومن مسؤولية كل موظفة التأكد من حماية الناجية إلى أقصى حد من أي عدوى محتملة قد تضر بصحتها وصحة أسرته. كما يتعين إلزامياً وضع تدابير مكافحة العدوى والوقاية منها ومكافحتها (IPC) وفقاً لمعايير منظمة الصحة العالمية في جميع نقاط تقديم الخدمة، من المدخل / منطقة الاستقبال في المساحة الآمنة، إلى غرفة الاستشارة / الاستماع.



توزيع الأقنعة ممكن أيضاً. إن الأقنعة القابلة لإعادة الاستخدام الخيار الأكثر فعالية من حيث التكلفة والاستدامة، وقد تشكل مورداً للناجيات في حياتهن اليومية التي قد تتسم بتحديات اقتصادية بحيث يصعب عليهن شرائها.



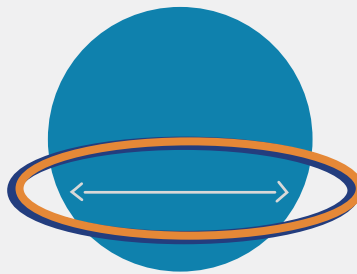
إذا كانت موازين الحرارة متوفرة فيجب التحقق من درجة حرارة كل مستفيد من الخدمات



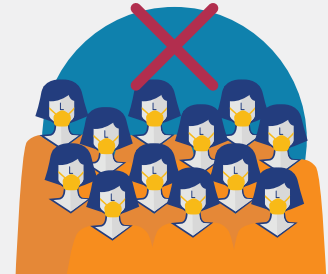
يمكن إعداد محطات لغسل اليدين و / أو توفير معقم اليدين عند مداخل الأماكن التي تقابل فيها المستفيدات وجهاً لوجه



التأكد من أن جميع الموظفين والعاملين في إدارة الحالة قادرين على الوصول إلى محطات غسل اليدين والأقنعة ومعقم اليدين والأدوات اللازمة لمواصلة تقديم الدعم بطريقة آمنة. فسلامة العاملين في إدارة الحالة لا تقل أهمية عن سلامة الناجيات



في حال كانت غرفة الاستشارة صغيرة جداً بحيث لا يمكن ضمان التباعد، يمكن للعاملات في إدارة الحالة تأمين غرفة أخرى آمنة وواسعة وخاصة لعقد الجلسة



التأكد من وجود مسافة كافية خلال الأنشطة وأثناء الاستشارة والتواجد على بعد مترين من الآخر، وتجنب الحشود الكبيرة

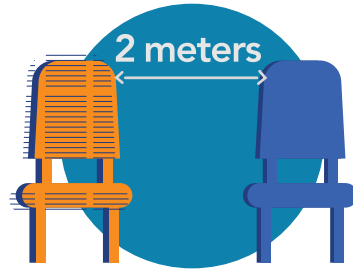
من مسؤولية العامل في إدارة الحالة إبلاغ الناجيات بجميع التغييرات والتعديلات المحتملة في ما يتعلق بأساليب تقديم الخدمة والاستجابة. من الضروري الالتزام بما يلي:

- ← يجب أخذ موافقة الناجية قبل إجراء الجلسة وجهاً لوجه، فمن الممكن أن تشعر بالقلق بسبب المخاطر الصحية التي قد تتعرض لها خلال الجلسة.. فمن الضروري الحصول على موافقة الناجيات للقيام بهذه الجلسات في جميع الحالات.
- ← التواصل بصراحة وشفافية مع النساء والفتيات حول التغييرات المستقبلية في تنوع النشاطات
- ← طمأنة المستفيدات بشكل مستمر بأن خدمات الدعم متوفرة دائماً، حتى لو تغيرت الطريقة، وأنهن لن يكنَّ وحدهنَّ أبداً
- ← نصغي جيداً لمخاوفهنَّ وأسئلتهنَّ واقتراحاتهنَّ والحلول الأنسب بالنسبة لهنَّ
- ← تطوير أدلة مناقشة سريعة ومواد تواصل لمناقشة COVID-19 مع المستفيدة من برامجك.
- ← مشاركة كافة المعلومات المفيدة مثل التغييرات في الخدمات ، وأرقام الخطوط الساخنة ، وكيفية الوصول إلى مقدمي الخدمة المعنيين في حال حدوث تغيير ، بالإضافة إلى طريقة عملهم الجديدة
- ← نحضر الناجيات لإحتمال الانتقال إلى الجلسات عن بُعد. ويتم الإتفاق على السبل الآمنة الممكنة للتواصل عن بُعد (الرسائل ، الرسائل النصية ، WhatsApp ، أوقات الاتصال ، وعلى علامات تدل على وجود خطر في حال استمرار المكالمات ...)

٢. توصيات قبل الشروع في جلسات وجهاً لوجه



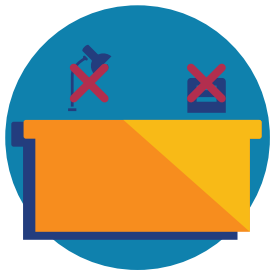
وضع جل اليدين في مكان يسهل على الطرفين الوصول إليه



ترتيب الكراسي بطريقة تكون فيها المسافة بين العامل في إدارة الحالة والناجية مترين على الأقل.



تعقيم الغرفة قبل استقبال الناجية (بما فيها الكرسي / المكتب / مقبض الباب / القلم / الخ ...)



إزالة جميع الأغراض غير الضرورية على سطح المكتب



إن أمكن ، تجنّب وجود مكتب أو طاولة يمكن للعامل في إدارة الحالة والناجية الإستناد إليها ولمسها

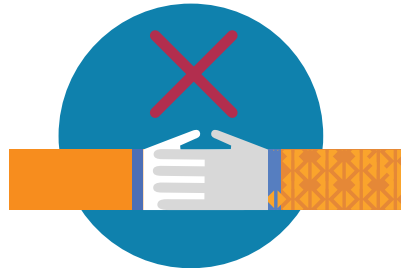


نتأكد من تهوية الغرفة قبل الجلسة وأثنائها وبعدها

٣. التوصيات خلال جلسة إدارة الحالة وجهاً لوجه



الحفاظ على مسافة مترين بين العامل\ة في إدارة الحالة والناجية



تتجنب المصافحة أو أي شكل آخر من أشكال الاتصال الجسدي (التحية ، الاتصال الجسدي لإظهار التعاطف مع ناجية قلقه إلخ).



يجب أن يكون العامل\ة في إدارة الحالة من يفتح الباب للناجية



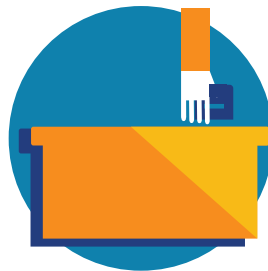
على العامل\ة في إدارة الحالة تجنب تسليم الناجية مستندات (المنشورات والكتيبات وخطة العمل وخطة السلامة إلخ).



التأكد من أن الناجية تستخدم جل اليدين قبل الجلسة وبعدها، ويجب على العامل\ة في إدارة الحالة القيام بذلك أيضاً لياقة.



التأكد من قيام العامل\ة في إدارة الحالة بغسل اليدين بالماء والصابون لمدة ٢٠ - ٣٠ ثانية على الأقل قبل الجلسة وبعدها



تتجنب استلام المستندات من الناجية ما لم يكن ذلك ضرورياً ونطلب من الناجية ترك المستندات على المكتب

٤. التوصيات ما بعد جلسة إدارة الحالة وجهاً لوجه



ترتيب المستندات/ الأوراق الجديدة التي تم لمسها في غلاف بلاستيكي ووضعها في درج منفصل من الخزنة الحديدية (نخصص هذا الدرج فقط للمستندات الجديدة)



التأكد من استخدام القفازات عند لمس المستندات بعد الجلسة (عدم استخدام القفازات أثناء وجود الناجي) ، والقيام برميها بعد الاستخدام



إعادة تعقيم غرفة الاستشارة بما في ذلك مقابض الأبواب / الكرسي / المكتب / إلخ.

٥. وضع الحدود

يصعب تعريف الحدود في الجلسات عن بعد، لا سيما في سياق إدارة الحالات عن بُعد (قد تقوم بعض المستفيدات بإرسال رسائل نصية أو الاتصال بعد ساعات العمل دون حدوث حالة طارئة). وقد يعتبر الشخص العلاقة مع العاملة في إدارة الحالة أقل احتراماً بسبب سهولة الوصول إلى وسائل وتكنولوجيا الاتصالات. لذلك، يجب التركيز على وضع حدود واضحة لتفادي الإثكالية. قد تخلق الحدود الغامضة حلقة مفرغة لا نهاية لها من التواصل غير المثمر الذي قد يؤدي إلى الإرهاق في حال تفاقم.

ينبغي تخصيص ما يكفي من الوقت لمناقشة حدود العلاقة والتواصل المهنيين ما بين العاملة في إدارة الحالة والمستفيدة:

- ← قد يكون وضع إطار زمني للرد طريقة مفيدة للحفاظ على الحدود.
- ← يجب أن يكون عاملة الحالة متواجداً لتقديم الدعم في حالات الطوارئ، ويجب ذكر هذا الجزء وتكراره للناجية لتجنب شعورها بالهجر أو الرفض.
- ← عندما يرتبك الشخص عاطفياً بغياب الدعم، قد يجد صعوبة في تحديد ما يمكن اعتباره حالة طوارئ. فيتعيّن على العاملة الحالة مساعدة الناجية في تحديد ما المقصود من حالة الطوارئ
- ← قد يجد الناس صعوبة في الالتزام بالحدود في المرحلة الأولى. لكن التعبير عن التفاهم والإحترام لوتيرة الناجية في التكيف مع البيئة أمر ضروري.
- ← عندما يتم خرق القواعد بشكل متكرر، يجب على العاملة الحالة إجراء نقاش مفتوح مع الناجية لفهم أسباب هذه السلوكيات. وعلى العاملة في إدارة الحالة توخي الحذر كي لا يتضمن كلامه/ أي تلميح يدل على اللوم أو الحكم على المستفيدة.

توصيات للمشرفين/ات على العاملين/ات في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي



في ما يلي بعض التوصيات الأساسية للمهنيين/ات الذين يقدمون الإشراف في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن بعد (Karcher & Presser, ٢٠١٨؛ Mallen et al., ٢٠٠٥):

- ← يجب على المشرفين/ات تثقيف المستشارين/ات حول كيفية تقييم المستفيدة بدقة وكيفية توفير بيئة حاضنة وإنشاء تحالف في سياق العمل.
- ← بعض المداخلات كالحد الأدنى من التشجيع اللفظي والإيماءات غير اللفظية التي تظهر الدعم والفهم مفقودة في التواصل النصي، لذلك يجب تدريب المستشارين عبر الإنترنت على كيفية نقل هذه التفاعلات من خلال النصوص.
- ← يجب على المشرفين/ات تشجيع المستشارين/ات على اكتساب الخبرة في مختلف التفاعلات عبر الإنترنت، والتي تشمل البريد الإلكتروني غير المتزامن والردود المتزامنة ومكالمات الفيديو.
- ← يمكن للمشرفين/ات تقديم التقنيات الجديدة عبر استخدامها في الإشراف، الأمر الذي يتيح للمستشارين/ات الفرصة لطرح أي أسئلة أو التعبير عن أي شكوك على الفور.
- ← يجب أن يلتزم المشرفون/ات في الرعاية عبر الإنترنت بمعايير الجلسات وجهاً لوجه فيما يتعلق بالإشراف.
- ← يجب أن يكون المشرفون/ات يقظين فيما يتعلق بالتقييم ويجب حث المستشارين/ات على الاستمرار بمتابعة المستفيدات.
- ← يجب على المشرفين/ات تشجيع المستشارين/ات على الاجتماع عبر الإنترنت وفي الجلسات وجهاً لوجه، شرط أن يكون الأمر مريحاً للطرفين. وبالتالي فإن الإشراف المباشر يساعد المستشارين/ات على استكشاف التفاعلات عبر الإنترنت.

التخفيف من إنهك العاملين/ات في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

يتحمّل/تتحمّل مستشارو/مستشارات الأزمات مسؤولية إدارة الحالات بكاملها، بل مسؤولية خط الدعم الأول فقط (يرجى مراجعة القسم أدناه حول دعم الخط الأول)؛ تعيين أيام للراحة والتعافي للموظفين/للموظفات على فترات زمنية محددة (مثلاً، ٣ أيام كل ٦ أسابيع أو أي تركيبة أخرى)، أو إعطاء أيام إجازة بالتناوب من خدمة الطوارئ للموظفين/للموظفات خارج إجازتهم/أجازتهن السنوية (مثلاً، توفير أسبوع إجازة واحد لكل موظف/موظفة بالتعاقب على مرّ الأسابيع المقبلة).

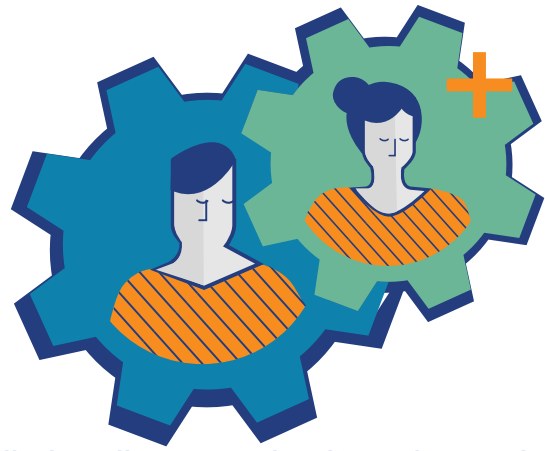
خفض ساعات العمل أو تغييرها بشكل مؤقت. هل سيستفيد/ستستفيد الموظفون/الموظفات من المزيد من "ساعات العمل المرنة" المفتوحة لإدارة جداولهم/جدولهنّ بشكل أفضل في خضمّ الأزمات؟ (مثلاً، اختيار ساعات عمل معدّلة على النحو الملائم أو اختيار ساعات مخفضة على مرّ فترات مكثفة أكثر، إلخ). هل يستطيع/تستطيع الموظفون/الموظفات اختيار أيام إجازتهم/أجازتهنّ بدلاً من أن ينبع الجميع الجدول نفسه بهدف تلبية احتياجاتهم/احتياجاتهنّ بشكل أفضل؟ أخذ استراحات موجزة على مدار النهار (مثلاً، استراحات تتراوح بين ٣ و ٦ دقيقة مع تغطية احتياطية، أو مساحة تعافٍ للموظفين/والموظفات، إلخ).

استخدام أنظمة الموظفين الاحتياطيين/الموظفات الاحتياطيات من أجل منح الموظفين/الموظفات استراحات. عندما يغطي/تغطي الموظفون/الموظفات الخط الساخن أو الخطوط الهاتفية، هل يتوفر/تتوفر موظفون احتياطيون/موظفات احتياطيات في النوبة نفسها لمنح المزيد من الاستراحات؟ كيف يمكن الاستفادة من الموظفين الاحتياطيين/الموظفات الاحتياطيات لضمان المزيد من الاستراحات والدعم للموظفين/للموظفات؟

تعيين موظفين إضافيين/موظفات إضافيات. قد يطرح موضوع توظيف موظفين إضافيين/موظفات إضافيات بعض التحديات، إلا أنه أمر يستحق الأخذ بعين الاعتبار نظراً إلى متطلبات إدارة الحالات عن بُعد في السياق الحالي. إذا لم يكن توظيف موظفين إضافيين/موظفات إضافيات ممكناً، فقد تتوفر طرق للعمل مع المتطوعين المدربين/المتطوعات المدربات أو مستشاري/مستشارات الأزمات أو المستخدمين المؤقتين/المستخدمات المؤقتات للتشارك في حمل جزء من العبء الذي يتحمّله/تحمّله الموظفون/الموظفات حالياً.

خفض الساعات التي يتوفّر فيها الخط الساخن. يمكن أن تكون مراجعة الساعات التي يتوفّر فيها الخط الساخن والموظفون/الموظفات مفيداً كما ينبغي النظر في ما إذا كان هذا الأمر مستداماً مع تجنب إنهك الموظفين/الموظفات بشدة. في حال تعذر إبقاء الساعات الحالية من دون التسبب بإرهاق شديد للموظفين، فقد يكون وضع حدود أوضح لساعات العمل فعالاً وصحياً أكثر. ينطبق الأمر نفسه على ساعات توفّر الموظفين/الموظفات.

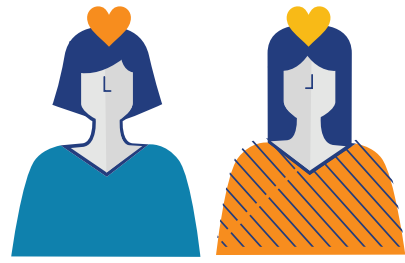
قد تشتمل بعض الخطوات الهادفة إلى مواجهة التحديات المحتملة ومشكلة إنهك الموظفين/الموظفات على وضع بروتوكولات لإدارة الحالات عن بُعد وإدارة الحالات عن طريق النص الإلكتروني في ظل جائحة كورونا ودعم الرعاية الذاتية وغير ذلك من الخطوات. في ما يلي بعض التوصيات التي تستطيع وكالات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي اعتمادها في أوقات الأزمات الاستثنائية:



١. القيام بتغييرات هيكلية على مستوى التغييرات الكبيرة في عبء العمل وساعات العمل والتوقعات للحفاظ على رفاه الموظفين/الموظفات، ويتضمن ذلك إمكانية تعيين المزيد من الموظفين/الموظفات. ستبقى كمية المكالمات التي يتولاها الموظفون/تتولاها الموظفات وحدتها متعبة لهم/لهن ولذلك من الضروري التفكير خارج الإطار التقليدي من أجل العثور على طرق لمجتمعهم/لمنحهم المزيد من الوقت للاستراحة أو استجماع أنفسهم/انفسهن أو المحافظة على حالتهم/حالتهن بكل بساطة. قد تكون التغييرات مؤقتة، كما قد تتم مراجعة التدابير الطارئة مع تطور الوضع.

في ما يلي أمثلة على طرق محتملة تشكل أساليب ملهمة وجديدة في التفكير في وقت الموظفين/الموظفات وأدوارهم/أدوارهن وإجازاتهم/إجازتهنّ، وذلك بهدف زيادة الدعم لهم/لهن والحدّ من الإنهك. (ملاحظة: ليست هذه سوى أمثلة على أساليب التفكير التي يمكن اعتمادها في هذا الصدد). تبادل الأفكار مباشرة مع الموظفين/الموظفات لتحديد الأسلوب الأفضل لدعم احتياجاتهم/احتياجاتهنّ واحتياجات المنظمة. يرحب النظر في ما يلي:

تغيير طريقة تعيين النوبات للخط الساخن لكي يتمكن الموظفون/تتمكن الموظفات من قضاء فترات أطول من دون العمل على الخط. ينبغي التفكير في إمكانية اللجوء إلى مساعدة المتطوعين المدربين/المتطوعات المدربات أو المستخدمين المؤقتين/المستخدمات المؤقتات للتخفيف من ثقل عبء عمل الاستجابة للأزمات، مثلاً تدريب فريق من مستشاري/مستشارات الأزمات للنوبات الليلية حتى لا يضطر الموظفون/لا تضطر الموظفات إلى العمل خلال نوبات ليلية. قد لا



٤. مراجعة بروتوكولات الدعم عبر الخط الساخن والرسائل النصية، وتحديداً:

- ساعات العمل والتوظيف. (راجع/راجعى الأقسام أعلاه).
- دعم الخط الأول مقابل إدارة الحالات. ينبغي التناقش مع عاملتي/عاملات إدارة الحالات حول ما إذا كانت الفروق ما بين تقديم دعم الخط الأول من جهة، أي الدعم الفوري المُقدّم إلى أي امرأة أو فتاة أو زبونة تسعى إلى الحصول على الدعم، والخدمات الشاملة لإدارة الحالات من جهة أخرى، أي دعم حالات الزبونات المنتظم والموثق والمتعمق، تساعدهم/تساعدهن في إدارة حجم المكالمات وحدتها أو إذا كان كلاهما يسبب لهن ضغوطاً شديدة. هل من الضروري وضع بروتوكولات أخرى لإدارة مختلف أنواع الطلبات بشكل آمن وأخلاقي؟
- هل من الممكن تدريب فرق المناصرة على تقديم دعم الخط الأول قبل تحويل الحالات إلى مدير/مديرة الحالات؟ أو هل من أقسام أخرى متوفرة قد تساعد على تجنب الإنهاك؟
- المنصات المستخدمة. ينبغي مناقشة موضوع منصات الدعم عن بُعد المستخدمة حالياً مع الموظفين/الموظفات وإبائياتها وسلبياتها، بما في ذلك إمكانية وصول النساء إليها. كذلك، يجب النظر في ما إذا كان تطبيق مثل Primero/GBVIMS قد يساعد في إدارة الحالات عن بُعد أو إذا كان من الضروري القيام بأي تغييرات في هذه المنصات.



٥. تعيين مستشار/مستشارة لمراجعة السلامة الرقمية في إدارة الحالات في المنظمة وتطوير البروتوكولات أو تكييفها. يجب تطوير بروتوكولات للرسائل النصية للناجيات. وتتوفر كذلك موارد شاملة إلى حد ما عبر الإنترنت (يرجى مراجعة مبادئ أفضل الممارسات للخدمات الرقمية الخاصة بالشبكة الوطنية لإنهاء العنف الأسري للخدمات الرقمية (National Network to End Domestic Violence's Best Practice Principles for Digital Services) والموارد الأخرى ذات الصلة حول الأمان التكنولوجي في سياق عنف الشركاء الحميين والاعتداء الجنسي والعنف ضد النساء عبر الرابط التالي:

<https://www.techsafety.org/best-practice-principles> مع ذلك، إذا كان من المتوقع أن يستمر هذا النوع من الدعم، فالنظر في الاستثمار في الدعم المستهدف والمتخصص من أجل ضمان الأمان الرقمي عبر البرامج وخدمات الدعم قد يكون مفيداً.

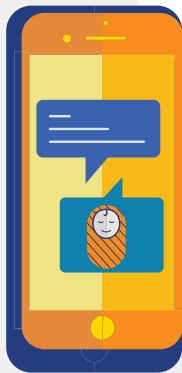
٢. تقديم خدمات الدعم النفسي المهني عند الطلب للموظفين/الموظفات تتطلب الضغوط والصدمات الطويلة والقصيرة الأمد التي يعاني منها ويشهدها الموظفون/تعاني منها وتشهدها الموظفات مستويات متعددة من الدعم. قد يرغب البعض في تلقي مساعدة مهنية أو قد يطلبونها من معالج/معالجة أو معالج/معالجة نفسية أو أخصائي/أخصائية دعم نفسي. قد تستفيد منظمة أبعاد من مواصلة العمل بموجب عقد مُبرم مع مقدم/مقدمة دعم نفسي محترف/محترفة واحد/واحدة أو أكثر من أجل تقديم الدعم لموظفيها/وموظفاتها عند الطلب. يجب مشاركة طرق الوصول إلى الدعم مع الموظفين/الموظفات على نطاق واسع مع مقدم/مقدمة الدعم المتعاقد/المتعاقدة (رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني، إلخ)، والتأكد من أنهم يعلمون/أنهن يعلمن أن الدعم مجاني وسري.



٣. التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى في ما يخص إدارة الخط الساخن للخدمات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والعنف غير القائم على النوع الاجتماعي. يُعتبر الاستمرار في التنسيق مع مقدمي/مقدمات الخدمات الآخرين/الأخريات مهما لضمان الاستجابة والإحالة بالشكل المناسب. في الوقت نفسه، قد يكون من المفيد دراسة الطرق الممكنة لمشاركة الأدوار أو تقسيمها مع مقدمي/مقدمات الخدمات الآخرين/الأخريات بأشكال جديدة. وصرّح/صرّحت موظفو/موظفات أبعاد بالتديد أنه من المهم "فك الصلة" بين منظمة أبعاد والموارد المالية. يُرجى النظر فيما يلي:

- هل هناك خطوط ساخنة أخرى للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي متوفرة حالياً؟ في حال توفرها، فمن الطرف الذي يشغلها؟ ما نوع الدعم الذي تستطيع المنظمات أن تقدمه لبعضها البعض؟
- هل يوجد مقدمي/مقدمات خدمات متعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي آخرين/أخريات يمكنهم/يمكنهن المشاركة في إدارة الخط الساخن أو المساعدة في توظيف الموظفين/الموظفات له؟
- هل هناك خطوط ساخنة أخرى تتعامل مع المخاوف غير المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي؟
- ✓ إذا كانت الإجابة نعم، ما مدى اطلاع المجتمعات على هذه الخدمات؟ كيف يمكن نشر الوعي حولها؟
- ✓ إذا كانت الإجابة لا، فهل يمكن للمنظمات إنشاء خط ساخن مماثل ومشاركة المعلومات مع المجتمعات؟
- ما هي الخطوات التي يمكن اتخاذها لمساعدة النساء والفتيات على الوصول مباشرة إلى مجموعة من مقدمي/مقدمات الخدمات خارج أبعاد؟
- ما هو الدعم الذي يمكن أن تقدمه أبعاد لتضمن أن الخدمات الأخرى صديقة للنساء والفتيات؟

الرعاية (Prevention Network) ومجلة Just Associate: الرعاية الذاتية والجماعية (Self and Collective Care)، مجموعة أدوات الشفاء في العمل من حياة السود مهمة (Black Lives Matter's Healing in Action Toolkit)، مجموعة أدوات الاستجابة في حالات الطوارئ من CAPACITAR (CAPACITAR's Emergency Response Tool Kit)، دليل الرعاية الذاتية والدفاع عن النفس للناشطات النسويات من CREA (CREA's Self-Care and Self-Defense Manual)، خطة الرعاية الذاتية من FRIDA (FRIDA's Self Care Plan)، المذكرة الإرشادية من Raising Voices (Raising Voices Guidance Note on Amplifying)، حول تعزيز الرعاية الذاتية والجماعية في خضم جائحة كورونا (Raising Voices Guidance Note on Amplifying)، وغيرها (Self and Collective Care during COVID-19)، وغيرها من الموارد.



٧. دمج الأنشطة المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في أنشطة Whatsapp الحالية لحماية الطفل. ذكر/ذكرت موظفو/موظفات أبعاد أن استجابة الأسر لبرامج حماية الطفل عبر تطبيق Whatsapp أثناء الإغلاق بسبب جائحة كورونا كانت إيجابية جداً وأنهم/أنهن قد تلقوا/تلقين رسائل عديدة تدعو إلى مواصلة هذه البرمجة. يجب النظر، كفريق، في طرق دمج أنشطة منع العنف القائم على النوع الاجتماعي في الإطار نفسه من دون تعريض النساء والفتيات لخطر أكبر، وذلك مع مراعاة سلامتهن وأمنهن عند إثارة قضايا مماثلة في المنزل. تقدم منظمة Raising Voices، ومقرها في أوغندا، بعض الإرشادات حول تكييف برامج منع العنف القائم على النوع الاجتماعي مع السياقات عن بُعد، ويمكن الوصول إليها عبر الرابط التالي:

https://raisingvoices.org/wp-content/uploads/COVID19_Note4.RaisingVoices.pdf

The Konterra Group (٢٠٢٠).

19-Managing Burnout During COVID

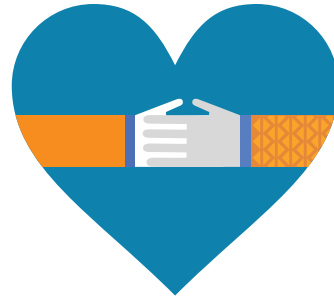
<https://konterragroup.net/wp-content/uploads/202004/Managing-Burnout-During-COVID-19.pdf>;

متوفر بالعربية عبر الرابط:

https://konterragroup.net/wp-content/uploads/202004/Managing-Burnout-During-COVID-19_ARABIC.pdf;

وبالفرنسية عبر الرابط:

https://konterragroup.net/wp-content/uploads/202004/Managing-Burnout-During-COVID-19_FRENCH.pdf



٦. مواصلة ممارسات الرعاية الذاتية والجماعية وتوسيع نطاقها. يُعتبر الاستمرار في إعطاء الأولوية للرعاية الذاتية والرعاية الجماعية أمر بالغ الأهمية. عند القيام بإدارة الإنهاك ينبغي التركيز على كل مجالات الرفاهية التالية لنفسك وموظفيك/موظفاتك بشكل يومي: ^١

- الاهتمام بالجسم: كيف يمكننا مساعدة بعضنا البعض على الاهتمام بأجسادنا عن طريق التمارين والغذاء والنوم؟
- الإنجازات: كيف يمكننا مساعدة الموظفين/الموظفات في إعادة صياغة تعريف «الإنجاز» في العمل ضمن السياق الحالي؟ هل يمكننا إعادة صياغة توقعاتنا؟ هل يمكننا التفكير في طرق غير العمل تمنحنا شعوراً بالإنجاز (مثلًا، إنجاز يتمثل في مساعدة أنفسنا وعائلاتنا في الصوم ليوم جديد). كيف يمكننا مساعدة الموظفين/الموظفات في الشعور بأنهم/أنهن يحققون/يحققن إنجازات، حتى في هذه الفترة العصيبة؟
- التواصل: كيف يمكننا توفير الوقت والمحافظة عليه للتواصل بشكل هادف مع العائلة والأصدقاء/الصدقات وزملاء/وزميلات العمل والشركاء/الشركات، إلخ؟
- الترفيه: كيف يمكننا أن ندعم بعضنا البعض للتعرف إلى الأمور التي نستمتع بها وللقيام بها، حتى في فترات الأزمات، مهما كانت صغيرة؟ هل يمكننا خلق فرص للمرح أو توفير وقت له في عملنا؟
- في هذه الأوقات، من المهم متابعة الموظفين/الموظفات والتأكد من شعورهم/شعورهن بالدعم، بالنسبة إلى المشرفين/المشرفات، يجب أن نوضح أننا نقدر الإنسانية أولاً قبل «الإنتاجية». كما يجب إعادة صياغة التوقعات في هذه الفترة والاعتراف بالضغط الهائل والصدمة التي يعاني منها الناس كما لا ينبغي أن نتوقع أن يسير العمل كالمعتاد. كذلك ينبغي متابعة الموظفين/الموظفات بانتظام أكبر، وإرسال رسائل إقرار إيجابية (مع أخذ الرسائل الأسبوعية في الاعتبار لإلهام الموظفين/الموظفات) ورسائل دعم وفكاهة (على النحو المناسب)، وزيادة عدد اجتماعات الإشراف على نحو مفيد وملائم (من دون إثقال كاهل الموظفين/الموظفات).
- النظر في إنشاء «أوساط للرعاية» بين الموظفين/الموظفات لمساعدة الجميع على الاهتمام ببعضهم البعض وتقديم طرق الدعم الخاصة بهم.
- النظر في طرق مساعدة النساء على دعم بعضهن البعض في مجتمعاتهن، مثل إنشاء أوساط للرعاية.

للمزيد من الأفكار المعقدة والأنشطة لدعم الرعاية الذاتية والجماعية، يمكن الاطلاع إلى موارد نسوية متعددة، على سبيل المثال:

شبكة الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)

موارد مفيدة

- Interagency Gender Based Violence Case Management Guidelines: alnap.org/system/files/content/resource/files/main/interagency-gbv-case-management-guidelines-final-2017-low-res.pdf
- Managing Gender-Based Violence Programs in Emergencies: [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBV%20E Learning%20Companion%20Guide_ENGLISH.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBV%20E%20Learning%20Companion%20Guide_ENGLISH.pdf)
- INTER-AGENCY STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPS) FOR SGBV PREVENTION AND RESPONSE IN LEBANON: <https://www.abaadmena.org/documents/ebook.1491983561.pdf>
- GBV AoR Guidance on GBV Case Management and the COVID-19 Pandemic <https://www.sddirect.org.uk/media/1968/gbv-case-management-and-covid-19-pandemic-updated-version-19052020.pdf>
- GBVIMS Case Management Guidelines http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf
- GBV Pocket Guide: How to support survivors of GBV when a GBV actor is not available in your area https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf
- Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_final.pdf
- The Konterra Group. COVID-19 Resources for Organizations and Employers: Recovery and Wellness. [/https://konterragroup.net/covid-19](https://konterragroup.net/covid-19)
- .The Konterra Group (2020). Managing Burnout During COVID-19 العربية: https://konterragroup.net/wp-content/uploads/2020/04/Managing-Burnout-During-COVID-19_العربية;ARABIC.pdf
الفرنسية: https://konterragroup.net/wp-content/uploads/2020/04/Managing-Burnout-During-COVID-19_FRENCH.pdf
الإنجليزية: <https://konterragroup.net/wp-content/uploads/2020/04/Managing-Burnout-During-COVID-19.pdf>
- .National Network to End Domestic Violence (NNEDV). Best Practice Principles for Digital Services [.https://www.techsafety.org/best-practice-principles](https://www.techsafety.org/best-practice-principles)
- .National Network to End Domestic Violence (NNEDV). (2019). Digital Services Toolkit <https://www.techsafety.org/digital-services-toolkit>
- National Network to End Domestic Violence (NNEDV). (2020). Response to the COVID-19 Pandemic. <https://www.techsafety.org/covid19>
- Raising Voices (2020) Guidance Note 2: How can activist organizations adapt? Series on Preventing Violence against Women during the COVID-19 Pandemic. Kampala, Uganda https://raisingvoices.org/wp-content/uploads/COVID19_Note2.RaisingVoices.pdf
- Raising Voices (2020) Guidance Note 3: How can we amplify self and collective care? Series on Preventing Violence against Women during the COVID-19 Pandemic. Kampala, Uganda https://raisingvoices.org/wp-content/uploads/COVID19_Note3.RaisingVoices.pdf
- Raising Voices (2020) Guidance Note 4: How can VAW prevention programs adapt? Series on Preventing Violence against Women during the COVID-19 Pandemic. Kampala, Uganda https://raisingvoices.org/wp-content/uploads/COVID19_Note4.RaisingVoices.pdf
- Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines <https://www.gbvims.com/covid-19-guidance-on-remote-gbv-services-focusing-on-phone-based-case-management-and-hotlines-out-now>

ملحق: نماذج إدارة الحالات

خطة عمل إدارة الحالة

رمز الناجية:

رمز عامل/عامل إدارة الحالة:

التاريخ:

نقاط/أهداف العمل	مَن	بحدود تاريخ

تم تحديد جلسة متابعة في (التاريخ/الوقت/الموقع):

توقيع عامل/عامل إدارة الحالة والتاريخ:

توقيع العميلة أو الوصي/الوصية والتاريخ:

القسم ب: المعايير الدنيا لرعاية الناجيات الخدمات الصحية

المعيار الأدنى	تم استيفاؤه	يتم العمل عليه	لم يتم استيفاؤه
يمكن الوصول إلى الرعاية الصحية من دون تدخل الشرطة.			
يمكن الوصول إلى الرعاية الصحية من دون الدفع أو من دون الاضطرار إلى تقديم وثائق معيّنة غير موجودة في حوزة الناجية.			
توفر بيئة آمنة وخصوصية للفحوص الطبية والعلاج.			
تدريب عمال/عاملات الصحة على الخصوصية.			
تدريب الأطباء والممرضين/الطبيبات والممرضات على الرعاية السريرية في حالات الاعتداء الجنسي، بما في ذلك الاعتداء الجنسي على الأطفال.			
وضع بروتوكولات الإدارة السريرية والالتزام بها.			
توفير الفحوص الطبية والعلاج من قبل موظفين مدربين/ موظفات مدربات.			
توفر المعدات واللوازم المناسبة، بما في ذلك الأدوية/العقاقير.			
إحالة المريضات لتلقي الرعاية الصحية الإضافية حسب الحاجة.			
توفير الرعاية الصحية المتابعة.			
يعلم/تعلم عاملو/عاملات الصحة كيفية التزويد بالمعلومات والإحالة بهدف تأمين الحماية والأمان والدعم النفسي الاجتماعي.			
توفر خدمة الترجمة الفورية للناجيات اللواتي لا يتكلمن لغة عاملي/عاملات الرعاية الصحية (حيث يكون ذلك ضرورياً).			
توفر خدمات الصحة النفسية للناجيات.			
توفر خدمات الرعاية الصحية للناجيات جميعهن بغض النظر عن النوع الاجتماعي والميول الجنسي والخلفية الإثنية/الدينية، إلخ.			
يعلم المجتمع بوجود هذه الخدمات.			

إدارة الحالات والرعاية والدعم النفسيين الاجتماعيين

المعيار الأدنى	تم استيفاءه	يتم العمل عليه	لم يتم استيفاءه
توفر بيئة آمنة وخصوصية ليتلقَى الأفراد المساعدة الرؤوفة.			
تدريب الموظفين والمتطوعين/الموظفات والمتطوعات على الخصوصية.			
يستطيع الموظفون والمتطوعون/ تستطيع الموظفات والمتطوعات توفير المعلومات والإحالات ذات الصلة بخيارات الرعاية الصحية والشرطة والأمان اللواتي يسعون للحصول على المساعدة.			
توفر موظفون متطوعون / تتوفر موظفات ومتطوعات يمثلون/ يمثلن الخلفيات الإثنية والدينية المتنوعة بحسب الوضع.			
يستطيع الموظفون والمتطوعون/ تستطيع الموظفات والمتطوعات تقديم الدعم الأساسي في حالات الأزمات إلى الأفراد والعائلات.			
يستطيع الموظفون والمتطوعون/ تستطيع الموظفات والمتطوعات توفير إدارة الحالات للناجيات.			
توفر الموارد اللازمة لتلبية الاحتياجات الأساسية العاجلة، مثلًا الملابس والغذاء.			
توفر خيارات الأمان قصيرة المدى في المجتمع.			
توفر موظفون ومتطوعون مدربين/ موظفات ومتطوعات مدربات لتزويد عائلات الناجيات بالمعلومات والتعليم.			
توفر الأنشطة الجماعية لدعم الأقران وإعادة الدمج في المجتمع وتعزيز التمكين الاقتصادي.			
تؤخذ في عين الاعتبار ممارسات الشفاء أو التطهير التي تعتبرها الناجيات مفيدة في شفائهنّ والتي تعزز حقوق الإنسان الخاصة بهنّ، وذلك على النحو المناسب.			
يتم التواصل مع المجتمع وثقافته حول العنف القائم على النوع الاجتماعي.			

نموذج متابعة الحالة

رمز الناجية:

رمز عامل/عامل إدارة الحالة:

التاريخ:

التقدم لتحقيق الأهداف			
التفاصيل	تم استيفاءه	لم يتم استيفاءه	تقييم التقدم لتحقيق الأهداف/الأعمال المتفق عليها في خطة عمل إدارة الحالة
			الأمان
			الرعاية الصحية
			الدعم النفسي الاجتماعي
			Access to Justice
			الوصول إلى العدالة
			غيره (سرد الأهداف الأخرى التي تم وضعها هنا)
ملاحظات أخرى أو ملاحظات عامل/عاملة إدارة الحالة:			

إعادة تقييم الأمان

التفاصيل	التدخل الإضافي المخطط له	لا	نعم	
				هل هناك مخاطر جديدة أو مستمرة في المنزل؟
				هل هناك مشاكل أمان جديدة أو مستمرة تواجهها الناجية في المجتمع؟

إعادة تقييم الأمان

التفاصيل	التدخل الإضافي المخطط له	لا	نعم	
				أ. الوضع الأمني مستقر الناجية آمنة جسدياً و/أو لديها خطة لتبقى آمنة جسدياً
				ب. الوضع الصحي مستقر لا تعاني الناجية من أي مشاكل صحية تتطلب علاج.
				ج. تحسّن الرفاهية النفسية الاجتماعية سلوك الناجية معتاد، ولديها شخص موثوق به لتتكلّم معه
				د. الوصول إلى العدالة مؤمّن (إذا كان ذلك ضرورياً)
				هـ. الحاجة إلى تدخل آخر

CASE CLOSURE FORM

تاريخ افتتاح الحالة:

رمز الناجية

تاريخ إغلاق الحالة:

رمز عامل/عامل إدارة الحالة:

إغلاق الحالة

إيجاز أسباب إغلاق هذه الحالة. التعليق على التقدم الذي تم إحرازه لتحقيق الأهداف المحددة في خطة العمل. عند الضرورة، ذكر أحكام الخدمات المستمرة وذكر الوكالات وجهات الاتصال.

قائمة تحقق إغلاق الحالة

تمت مراجعة خطة الأمان ويتم العمل بها. نعم كلا (شرح) _____

إبلاغ الشخص بإمكانية معاودة تلقي الخدمات مجدداً. نعم كلا (شرح) _____

راجع مشرف الحالة/راجعت مشرفة الحالة إغلاق هذه الحالة/خطة الأمان. نعم كلا (شرح) _____

تدوين الملاحظات التوضيحية أدناه:

توقيع المشرف/المشرفة والتاريخ:

توقيع عامل/عامل الحالة والتاريخ

سرّي موافقة لتلقي الخدمات

يهدف هذا النموذج إلى توثيق الحديث بين عامل/عاملة إدارة الحالات والناجية خلال الاجتماع الأوّلي حول خدمات إدارة الحالات التي تقدمها منظمتك والخصوصية والاستثناءات في الخصوصية وحقوق الناجية. ينبغي حفظ هذا النموذج في ملفّ منفصل عن ملفّ الحالة.

إنني، _____، أُمْنِحُ الإِذْنَ لتلقّي خدمات إدارة الحالة وفقاً لما يلي:

هدف عامل/عاملة الحالة الرئيسي هو تعزيز أمانتي وكرامتي ورفاهيتي وفقاً لرغبتني. يفهم عامل الحالة/تفهم عاملة الحالة أنني الشخص الوحيد الذي يدرك وضعي بالكامل. بالتالي، سأقوم بتوجيه عملية تحديد احتياجاتي وأهدافي والأمور التي أُرْغِبُ في تلقي المساعدة فيها.

يحق لي أن أقرر أي معلومات أُرْغِبُ في مشاركتها مع عامل/عاملة الحالة. لن يمارس/تمارس العامل/العاملة أي ضغط عليّ لأشارك أي معلومات لا أتمنى مشاركتها.

في حال لم أكن راضية عن الخدمات التي أتلقاها، يحق لي مناقشة أي مخاوف مع عامل/عاملة الحالة أو المشرف/المشرفة عليه/عليها كما يحق لي التوقف عن تلقي الخدمات في أي وقت. لن يحيلني عامل الحالة/لن تحيلني عاملة الحالة إلى أي خدمة أخرى من دون شرح الهدف من الإحالة أولاً والطريقة التي سستم بها ونتائجها المتوقعة ومن دون الحصول على موافقتني. عند طلبني، يمكن لعامل/عاملة الحالة أن يرافقني/ترافقني لمقابلة الوكالة التي تمت إحالتي إليها.

سيبقى اسمي والمعلومات المتعلقة بحالتي سرية. لن يشارك عامل الحالة/لن تشارك عاملة الحالة هذه المعلومات مع أي شخص، باستثناء الأشخاص التاليين:

١. يمكن لعامل/عاملة الحالة أن يطلب/تطلب الإرشاد من مشرف/مشرفة في ما يخصّ حالتي. لن يشارك عامل الحالة/لن تشارك عاملة الحالة المعلومات إلا بالشكل اللازم لدعمي، ولن يشتمل ذلك على المعلومات التي قد تحدد هويتي.

٢. إذا عبّرت عن أفكار أو خطط لإلحاق الأذى الجسدي بنفسي أو بغيري، فيتخذ عامل الحالة/فتتخذ عاملة الحالة الإجراءات اللازمة لحماية أمني وأمن الأشخاص من حولي. قد تشمل هذه الإجراءات التكلّم مع الآخرين/الأخريات من مجتمعي حول حالتي. إذا كان هناك خطر محتمل أو مباشر، لن يحتاج عامل الحالة/لن تحتاج عاملة الحالة إلى طلب موافقتني في الحالات المماثلة، ولكنّه سيبدل جهده/ولكنّها ستبدل جهدها لإبلاغني بالإجراءات التي تم اتخاذها.

توقيع/بصمة العميلة:

(أو الوالد/الوالدة أو الوصي/الوصية إذا كانت العميلة دون سنّ الـ ١٨)

التاريخ:

رمز عامل/عاملة الحالة:

الخطوط الآمنة للنساء والفتيات الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي



الخط الآمن لمنظمة أبعاد
+961 81 78 81 78



Embrace الخط الآمن لمنظمة
1564