

أرشادات توصيل الخدمات المتنقلة والجوالة للعنف القائم على اساس النوع الاجتماعي.



Funded by
European Union
Civil Protection
and Humanitarian Aid



Funding Provided
by the United
States Government



قائمة المحتويات

شكر وتقدير

الاختصارات

مسرد المصطلحات

المقدمة

. الجزء الاول: نظرة عامة لتوصيل الخدمات الجواله والنقالة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

1.1 توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي

1.1.1 ما هو توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟

1.1.2 متى نستعين بالرد الجوال

1.2 توصيل الخدمات النقالة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

1.2.1 ما هو توصيل الخدمات النقالة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي؟

1.2.2 متى نستعين بخدمة التوصيل النقالة

ء الثاني: اعداد توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي .

الجزء الثالث: المعايير الدنيا لتوصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي .

3.1 نقاط الدخول لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

3.1.1 انواع نقاط الدخول لإدارة الحالات

3.1.2 تأسيس نقاط دخول امنة وسرية لإدارة الحالات

3.1.3 تدابير للجماعات السكانية المعرضة للخطر

3.2 تعيين طاقم توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

3.2.1 تعيين طاقم الفرق الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي

3.3 العمل مع مسؤولي الاتصال المحليين لتنفيذ توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

3.3.1 ادوار ومسؤوليات مسؤولي الاتصال المحليين

3.3.2 التأكد من ان عمل مسؤولي الاتصال هو امن و فعال

3.3.3 نقل النشاطات الى مسؤولي الاتصال

3.4 المتطلبات الامنية لتوصيل الخدمات المتنقلة والجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي

3.5 المصادر المادية المطلوبة لتوصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

الجزء الرابع: توفير ادارة الحالات ومجاميع الدعم النفسي والاجتماعي لتوصيل الخدمات المتنقلة والجوالة للعنف القائم على النوع الاجتماعي .

4.1 ادارة حالات الازمات

4.2 مجاميع الدعم النفسي والاجتماعي

4.2.1 النشاطات الترفيهية وبناء المهارات في مساحات امنة مؤقتة

4.2.2 جلسات مجاميع المعلومات والدعم النفسي والاجتماعي

4.3 ادارة المعلومات والبيانات الامنة والسرية

الجزء الخامس: مراقبة واشراف على توصيل الخدمات النقاله والجوالة.

5.1 مراقبة مواقع الخدمات

5.2 الاشراف الشخصي لأعضاء الطاقم

5.3 الاشراف البعيد لأعضاء الطاقم

المرفق 1: تقدير المجازفات الامنية من اجل الرد الطاريء

المرفق 2: اداة تقدير التعرف على المساحات الامنة المؤقتة للنساء و الفتيات

المرفق 3: مرشد الورشة لتصميم رد متنقل

المرفق 4: خطة تنفيذ و تخطيط الموقع المتنقل النموذجية

المرفق 5: ارشادات اضافية لتنفيذ الخطوط الساخنة الهاتفية

المرفق 6: تعليمات تطوير خطة تعاون في جلسات المجموعة

ان تطوير هذه الارشادات كان مدعم من قبل مكتب الولايات المتحدة لخدمات الاسكان و اللاجئين والمهاجرين (PRM) والعمليات الاوربية للمساعدات الانسانية والحماية المدنية (ECHO). هذا الارشادات قائمة على عمل واسع في الرد الخاص على العنف القائم على النوع الاجتماعي وفق ضوابط انسانية من قبل لجنة الانقاذ الدولية (IRC) وشركائها.

هذه الارشادات كتبت من قبل كل من : ايمي نيمان, كرستي كرابتري, ميجان اوكونور .

مع شكر خاص لكل من : ليا ي. جيمس, بيتسي ليرد, كورتني ويلتون متشل لدراسة الجدوى والقبولية للبرامج المجربة في مينمار وبورندي والعراق التي حددت هذه الارشادات.

مع شكر للمساهمات و المراجعة المفصلة للمسودة من قبل كل من : ساني بندكارد, كرستي كرابتري, باتريشيا غراي, هاجا كاكاي, اليانا ايراتو, سونيّا جورجنسن, بيتسي ليرد, ميجان لند, ميليني ميكفاند, الاريّا متشل, سارة موصللي, سنياد موراي, ايمان قسيس, ايرين كوينز, الكساندرا روبنسن, لوسي ستيفنز.

تود لجنة الانقاذ الدولية شكر الاشخاص التاليين لمساهماتهم في هذا المصدر: جيني بيكر, لورين بيونكوسكي, جينا براموتشي, سارة كورنش, كريس دولان, غريتشن ايمك, ايمي غرينبانك, فلورين مونيبيري, سارة موصللي, الكساندرا شارفيرن, جينيفر روسينبرغ, علي طالب, واعضاء اللجنة المسؤولة على المنطقة لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي واللجنة المسؤولة على المنطقة لحماية الاطفال و الوحدة الحربية لحماية الاطفال.

وشكر لاعضاء لجنة الانقاذ الدولية لحماية المرأة وفرق تقوية البرامج الريفية لتنفيذ البرنامج من قبل: نان سان اونغ, د. نانغ لار كياوك, هاكلن ميات لكرنك, هاجا كاكاي, لو ماي, أي ماي (NSSWON), زاو سان ماين, لوم نان (KMSS), لوي بو راينغ/لوي ميا أي, هتو سان, لوسي ستيفنز, نان ين ون, داليا امين, نوف آسي, الزابيث بارتولوموتشي-هيوس, ايفانا تشابكوكوفا, رسل كامل, ورود قاسم, منيا مضر, فاطمة عمر, زهراء صباح, لقاء ستار, كميل اندريه, انغرد بغرمانا, هانا تشخاري, سايراكو هوروغافي, سكولاستك هاكيزيماننا, دونافين ميناني, كلودين نداياسابا, ميدياترس نغابريامانا, جاكلين نداياونغيجي, ايفالين نزيامانا.

شكر لاعضاء فرق البحث المحلي والمترجمين في كل بلد تجريبي: هكاونغ ستيتلا ناو, هباو دي هتو, لوي خارومي, لو مي, لوي بو راينغ/لوي ميا أي, زاو سان ماين, ياو تشاو, ماي اونغ بو, ماي هالا زاو, زي تونغ, سينغ نو اونغ, سينغ بو, ماي سام بي, كلودين نداياسابا, مدياترس نغابريامانا, سايراكو هوروغافي, جين كلود نزيامانا, اسبيرانس تشيموي, كوثر اجود, محمد كاظم, ايناس عبدالله, ايمان جبريل, طالب حسين, فيروز محمد.

شكر للطايف التقني والتنسيقي للجنة الانقاذ الدولية لحماية المرأة ومساندتها والمتدربين الذين دعموا البرنامج والدراسة: كرستي كرابتري, جوان كريتون, هاجا كاكاي, ريم خميس, ميليني ميغفاند, الاريّا متشلز, كايلا سوسن.

شكر للباحثين من مجموعة البحث للمساعدات الانسانية (HAARG) في جامعة دنفر, كرستي يودر, جوانا بيليتك, اليزا فاكجر.

واخيرا, نود ان نشكر النساء والفتيات والرجال والفتية والرؤساء والشركاء واعضاء المجتمع الذين شاركوا في هذا البرنامج.

CCSAS	العناية الطبية لناجيات
الاعتداء الجنسي	
CMR	المعالج السريية لضحايا الاغتصاب
GBV	العنف القائم على النوع
الاجتماعي	
GBVIMS	نظام ادارة المعلومات لحالات العنف القائم على النوع
الاجتماعي	
EC	وسائل منع الحمل
للحالات الطارئة	
IASC	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
IEC	المعلومات والتعلیم
والتواصل	
IDP	شخص نازح
داخلياً	
IPV	عنف الشريك الحمیم
IRC	منظمة الانقاذ
الدولية	
LGBTI	مثليه الجنس، مثلي الجنس، ثنائي الجنس، المتحول (المثليين)
جنسياً، لا جنسي	
NFI	المواد
الغير غذائية	
NGO	المنظمة الغير
حكومية	
PEP	الوقاية
لأثار الصدمة	
PSEA	الحماية من التحرش
والاستغلال الجنسي	
PRIMERO	نظام ادارة المعلومات التابعة لحماية
الافراد	
SEA	التحرش والاساءة
الجنسي	
WGSS	المساحات الامنة للنساء
والفتيات	

في ما يلي شرح لمصطلحات وتعريف شائعة استخدمت في هذا الملف.

التقدير: هو اجراء يؤخذ به للحصول على المعلومات وتحليلها من اجل فهم حالة معينة بشكل افضل. وفق ضوابط انسانية, نفذت المنظمات الغير حكومية و وكالات الامم المتحدة تقديرات لتشخيص احتياجات و تعيين ثغرات المجتمع, ثم استخدمت هذه المعلومات لتصميم تدخلات فعالة.

التقدير الامني

خاص بالمواقف الامنية في السياقات العملية و متطلبات تنفيذ توصيل الخدمات بطريقة امنة.

التقديرات الخاصة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

تم تنفيذها لتحسين فهم طبيعة ونطاق العنف ضد النساء والفتيات, ولتقديم برنامج او خدمة, تحديد الفجوات في المساعدة, وللتعرف على سلوك وتصرفات محلية مرتبطة بالعنف الجنسي واشكال اخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

الباحث: يجب ان يكون الباحثون محترفين لتوفير خدمات ادارة الحالة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال وكالة تلبية الخدمات. يجب ان يكون الباحثين مدربين بشكل صحيح على ادارة الحالة المتمركزة حول العميل, ويتم الاشراف عليهم من قبل طاقم برنامج اقدم, والالتزام بمجموعة محددة من الانظمة والمبادئ الارشادية للرفع من صحة وامل وشفاء العملاء. يشار عادة الى الباحثين بموظفي المجتمع او مدراء الحالات ضمن نطاق مصطلحات اخرى.

ادارة الحالة: ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والذي يكون مبني على ادارة حالات العمل الاجتماعي هي طريقة اساسية لتوفير المساعدة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. تتضمن منظمة واحدة وعادة تكون من خلال الدعم النفسي والاجتماعي او من خلال عامل خدمات اجتماعية, لتحمل مسؤولية معرفة الناجيات بكل الخيارات المتاحة لهن, ويتم التعرف على هذه المشاكل والعقبات التي تواجه الناجية و عائلتها او عائلته ومن خلال هذه العقبات تتم المتابعة بطريقة منسقة. يوفر الباحثون الدعم العاطفي للناجية خلال هذه العملية.

مهارات التعامل: قابلية تحديد المصادر في الحياة (الناس, الاشياء, الفعاليات) التي تساعد على توفير السعادة والاسترخاء والراحة حين يشعر المرء بسوء. وهذا يتضمن قابلية تطوير خطة للمساهمين في نشاطات ايجابية تعود بالفرحة, اشراك الناس او متابعة الفوائد و صقل نقاط القوى التي تمكن الفرد من الشعور بالصحة والدعم.

المنسقين الميدانيين الاجتماعيين: تتكون من اعضاء المجتمع النساء (عادة قادة نساء) في المواقع الجواله الذين يتم اختيارهن لمساندة الفرق الجواله (في المواقع وخارجها) يوفرون توعية اوسع الى المجتمع و يربطون ما بين اعضاء المجتمع والباحثون.

التخطيط الاجتماعي: خلال التقدير المحدد للعنف القائم على النوع الاجتماعي, ان رسم خطة اجتماعية في مجموعة النقاشات المركزة بإمكانه ان يساهم لتقدير مدى معرفة المجتمع بالخدمات المتاحة للنساء والفتيات, مثل (رقم الخط الساخن, الموقع, جودة الخدمات الطبية, والدعم النفسي والاجتماعي), الصعوبات التي تواجه النساء والفتيات للوصول الى هذه الخدمات, مثل(قلة الامان والخصوصية و بعد المسافة), ادراك المجتمع للمناطق التي تمثل خطورة عالية للنساء والفتيات (على سبيل المثال المناطق البعيدة او العامة التي من المحتمل حدوث تحرشات او مضايقات جنسية فيها), وبالإضافة الى الاماكن الامنة للنساء والفتيات.

مجموعة اللوازم الصحية النسائية: تحتوي مجموعة اللوازم الصحية النسائية على مستلزمات النظافة ومستلزمات صحية واغراض اخرى معدة خصوصاً لتلاقي الاحتياجات المحلية للنساء والفتيات في مجتمع معين. تساعد ادوات النظافة العامة المستخدمين على زيادة مستوى نظافتهم بأدوات مثل (الصابونة, المواد الصحية, فرشاة اسنان, معجون اسنان). في حين كون مجموعة اللوازم الصحية مشابهة لمجموعة النظافة الاساسية التي في الغالب توزع في حالة حدوث حالة طارئة, في حين تحتوي على نطاق اوسع من الادوات والتي ستستخدم لمدى اوسع.

تركز مجموعة اللوازم النسائية على تعزيز سلامة ونقل النساء والفتيات من خلال توفير ملابس واغراض اخرى مناسبة وفقاً للعمر والمجتمع والجنس والثقافة, مثال: (الحجاب والشالات و الصافرات والمصاييح اليدوية و الملابس الداخلية وحوايات صغيرة لغسل الاشياء الشخصية) بالإضافة الى مستلزمات صحية وادوات النظافة الاساسية).

نقاط الدخول لإدارة الحالات: تصل نقاط الدخول لإدارة الحالات بين خدمات ادارة الحالات التابعة للعنف القائم على النوع الاجتماعي مع غيرها من الخدمات الغير تابعة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. هذا يسمح للناجيات في الوصول الى خدمات ادارة الحالات بشكل سري في حين يبدو انهم شاركوا بخدمات غير جالبة للعار، وعلى ذلك انهم ليسوا بحاجة لإخفاء حالة الناجية لأعضاء المجتمع الاخرون. هناك نقطتا وصول رئيسيتان لتوفير خدمات ادارة الحالات شخصياً:

- (1) مساحات امنة مؤقتة للنساء والفتيات .
 - (2) نقاط الوصول التي تكون مشتركة وتتواصل مع الخدمات المقدمة مع القطاعات الاخرى، اما داخلية او خارجية الى المنظمة.
- بالإضافة الى ان الخطوط الساخنة توفر وسائل متنقلة للناجيات تساعدنهم للدخول لخدمات ادارة الحالات بشكل سري، يمكنهم ايضا ان يكونوا نقاط وصول لإدارة الحالات.

العنف القائم على النوع الاجتماعي: يطلق مصطلح العنف القائم على النوع الاجتماعي GBV لأي فعل ضار ارتكب ضد شخص مبني على نوعه الاجتماعي (جنسه) الاختلافات بين الذكور والاناث. تشمل الافعال التي تحدث ضرراً جسدياً او جنسياً او ذهنياً او معاناة او تهديدات من هكذا افعال، الاجبار وغيرها من انواع الحرمان من الحريات. هذه الافعال قد تحدث في المساحات العامة او الخاصة .

مبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي: المبادئ المقبولة دولياً التي وضعت لإرشاد عمل كافة المساعدين مهما كان دورهم لاستخدام اسلوب تعامل متمركز حول الناجية في جميع التفاعلات مع الناس الذين عانوا من العنف القائم على النوع الاجتماعي. هذا يشمل حق الناجية في الامان والسرية والكرامة والعزم الذاتي وعدم التمييز.

المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي: تمثل هذه المجموعة بشكل اساسي فئة متناسقة مركزة على منطقة محددة للرد الانساني، وقد يشار لها ايضاً (باستخدام المصطلح المتعارف عليه) "قطاع". على صعيد دولي عينت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات 11 قطاع دولي، يرأسهم وكالة او مجموعة من الوكالات. تعمل ادارة القطاع الدولي مع الامم المتحدة وشركاء غير تابعين للحكومة في داخل هذه المجاميع لوضع معايير وسياسات لهذه المجموعة وبناء ساعات استجابة مستعدة، وتوفير دعم عملي للمنظمات التي تعمل في هذا المجال. تحت حماية المجموعة الفرعية، تقوم المجاميع الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي بالتنسيق مع خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

ادوات المعلومات والتعليم والتواصل: تبلغ ادوات المعلومات والتعليم والتواصل للمجتمعات حول توفر هذه الخدمات وكيفية الوصول اليهم والطرق التي سيتم توفير هكذا طرق، مثال: (السرية...الخ).

توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي: مع توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي يتحرك موفري الخدمات الى حيثما يكون الناس في نزوح او ساكنين او في تنقل، ولغرض توفير الخدمات لهؤلاء الذين ليس من السهل الوصول اليهم مع الخدمات المعتادة. من الامكان استخدام هذه الوسيلة في حالات حينما يكون التعداد السكاني مشته او نازح ضمن مجتمعات ريفية او ضوايط مدنية.

الموقع الجوال: مناطق التجمعات/المواقع التي يرسل اليها الفريق الجوال.

الفريق الجوال: مجموعة او طاقم (الباحثون، طاقم الوصول الاجتماعي التوعوي او الجوالين، عاملي النقل وغيرهم) معد لتوصيل خدمات متعلقة او سياقية في المواقع الجواله، حيث يسافر الطاقم للمواقع الجواله لتوفير الخدمات.

التطبيع: هي خطة مستعملة في الرد الجوال للعنف القائم على النوع الاجتماعي لتقليل اثر وصمة العار عند التحدث الى موظفي الخدمات وفق منظور عام. تتضمن الامثلة الفعاليات والتواصل المنشأة من قبل الباحثون في المجتمع لتأكيد انهم غير مشتركين مع العنف القائم على النوع الاجتماعي، و لترك انطباع انه من الطبيعي لهم التحدث مع اعضاء المجتمع شخصياً حول حالات لا تخص العنف القائم على النوع الاجتماعي.

توعية/تحريك المجتمع: تجرى مختلف النشاطات من قبل الفرق الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي لزيادة الوعي حول الخدمات و تقديم المفاهيم الاساسية للعنف القائم على النوع الاجتماعي و مساندة المجتمع و انشاء ساعات اجتماعية لتعبيّن المشاكل. تتضمن الامثلة جلسات لتقدير مخاوف ومخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي وانخراط رؤساء المجتمع ومقدمي الخدمات والمجتمع بشكل عام لتخفيف مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي . ويمكن ايضاً ان تتضمن تخطيط الخدمات وتقوية مسارات الاحالة، بالإضافة الى جلسات مناقشة مواضيع معينة كحقوق المرأة.

الاحالة هاتفياً/ مسارات الاحالة المبنية على الاتصال الهاتفي: يتم انشاء هذه الاجراءات بموجب مقدم الخدمات مع موافقة الناجيات، حيث بإمكانهم التواصل مع مقدمي خدمات اخرون عبر الهاتف من اجل احالة الناجيات لخدمات اخرى التي من الممكن ان توافق احتياجاتهم.

ادارة المعلومات التابعة لحماية الافراد/ نظام ادارة المعلومات لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي: نظام حماية المعلومات التابع لحماية الافراد هو تطبيق على شبكة الانترنت تم تطويره لتمكين ممثلي الانسانية للعنف القائم على النوع الاجتماعي لتخزين وادارة ومشاركة والحصول على البيانات بشكل امن لمراجعتها وادارة الحالة. يجمع كل من الادوات المثبتة فعاليتها في العمل و افضل الممارسات الدولية و احديث تقنيات المصادر المفتوحة, للحصول على حل سهل الاستخدام وقابل للتطوير لإدارة البيانات. استخدام نظام محسنات تقنية مع منصة تجميع البيانات التي تكون متصلة او غير متصلة بالشبكة و يمكنها العمل من خلال التطبيق الهاتفي.

الخدمات النقالة: هي الخدمات التي تتوفر عبر منصة تقنية مثل (الخط الساخن و الدردشة او الرسائل النصية) عوضاً عن المقابلات الشخصية.

لوازم تقليل المخاطر: هي لوازم بالإمكان استخدامها لتقليل من مخاطر العنف حيث تتضمن مجموعة لوازم صحية للمرأة بالإضافة الى مواد مقللة للخطر في البيئة, مثل: الاقفال للمراحيض والحمامات والمحميات, المصابيح وغيرها من اللوازم. ان الحاجة لهذه اللوازم هو امر متعارف عليه خلال تدقيق السلامة.

روزا (تطبيق لصقل المهارات وعرض الخدمات عن بعد): تطبيق للإشراف عن بعد و لصقل المهارات, يتوفر بدون الاتصال بشبكة الانترنت على الاجهزة اللوحية والهواتف الذكية, حيث يسهل بناء السعات وتقدير المهارات للعنف القائم على النوع الاجتماعي لموظفي الخط الرئيسي , وانشاء مساحة اجتماعية للتدريب والتعلم النبيل, و ربط العاملين بالأدوات للتقييم السريع للعنف القائم على النوع الاجتماعي ولوازم التأييد.

المأوى الآمن: يوفر المأوى الآمن حماية فورية وملجأ مؤقت ودعم لناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي الهاربات من حالات العنف والاعتداء. بالإمكان توفير هذا المصدر (في حال وجوده) للنساء (وفي الغالب اطفالهن) اللواتي يكون في خطر محقق, عادة يكون الدخول مشروط بمعايير محددة. وغالباً ما تكون المناطق الآمنة غير مكشوف عنها ومحمية لضمان سلامة الناجيات.

المساحات الآمنة للنساء والفتيات (الجواله): هي مساحة اجتماعية مخصصة للنساء والفتيات, حيث تأتي النساء والفتيات سوية لمناقشة مشاكلهم بثقة تامة. من الامكان ان تكون المساحات الآمنة للنساء والفتيات على شكل هياكل مستقلة, على سبيل المثال ان تكون المساحة الآمنة بيت او خيمة, وتكون اما مستعارة من المجتمع او مؤجرة من المالك. حيث ان هذه المساحات ممكن ان تكون محددة لمرة واحدة في الاسبوع عند وجود الفريق الجوال فيها, او المساحات التي تعمل 24 ساعة في اليوم و 7 ايام في الاسبوع. اكثر اهمية ان هذه المساحات مصممة لخدمة النساء والفتيات و مختارة ومحجوزة من قبلهن

تدقيقات السلامة: يتم تنفيذ تدقيقات السلامة في المخيمات او المستوطنات عادة عند حدوث نزوح, لكن بالإمكان استخدامها لتقدير المخاوف الأمنية والسلامة للنساء والفتيات في أي موقع جغرافي ذو حدود معينة. تستخدم اداة تدقيق السلامة المراقبة النظرية لتقدير مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي بالنسبة الى البنية البدنية وتصميم الموقع وتواجد المصادر و تقديم خدمات ومساعدات انسانية.

الرد السريع ذو المدى القصير للعنف القائم على النوع الاجتماعي: يكون الرد ذو المدى القصير للعنف القائم على النوع الاجتماعي اثناء الحالات الخطرة الطارئة, تأثر فئة من السكان بأزمات انسانية اثناء انتقالهم او نزوحهم الحديث مسبقاً ولكن لن يطول تواجدهم في الموقع. يتضمن الرد السريع ذو المدى القصير للعنف القائم على النوع الاجتماعي نشر الفرق الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي الى الموقع مرة واحدة او عدة مرات في ظرف ايام قليلة لتوفير تدخلات انقاذ فورية الى السكان ولمعرفة ردود افعالهم اتجاه الازمات ولتوفير لوازم تقليل الخطر وايفاءهم بمعلومات حول الخدمات المتوفرة.

الخدمات الثابتة: الخدمات التي تكون ثابتة موقعياً, بموقع واحد غير قابلة للتنقل.

خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي الثابتة: يتم استخدام هذا المصطلح لخدمات تقليدية و اساسية للعنف القائم على النوع الاجتماعي التي تكون ثابتة. هذه الطريقة الاعتيادية التي يوفرها متدربي العنف القائم على النوع الاجتماعي الخدمات في مواقع مخيمات اللاجئين (مع حدود معروفة), في حين امكان المستفيدات الوصول لهذه الخدمات عن طريق مواقع مؤسسة مركزية (غالباً معظم المساحات تكون للنساء والفتيات), تحت ادارة مزودي خدمات لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي مع وصول اعتيادي لخدمات ادارة الحالات السرية. انشأت هذه الخدمات في البنايات و التي غالباً ما تكون مصممة لزيادة السرية.

الناجية/الضحية: شخص تعرض لاعتداء العنف القائم على النوع الاجتماعي. يتم استخدام هذه المصطلحات "الضحية" و "الناجية" بالتبادل, على الرغم ان مصطلح "الضحية" يشار به بشكل عام في قطاعات قانونية وطبية, ومصطلح "الناجية" في قطاعات المساندة الاجتماعية والنفسية.

يشمل مصطلح العنف القائم على النوع الاجتماعي كل أذى وعنف يرتكب بحق شخص من الناحية الاجتماعية (جنسه) أي اختلافات الذكور و الإناث¹. تتأثر النساء والفتيات بشكل غير مناسب بالعنف القائم على النوع الاجتماعي وبعبارة ذلك لوضع التبعية في المجتمع بالنسبة للرجال والفتيات. يؤدي حدوث الكوارث والازمات لتفاقم كافة أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي تواجهه النساء والفتيات في اوقات الاستقرار؛ فعلى سبيل المثال، خلال اوقات حدوث الازمات الانسانية هناك مؤشرات لحدوث مخاطر العنف جنسي و عنف الشريك الحميم و زواج القاصرات وغيرها من اشكال العنف التي من الممكن ان تزداد. اما بالنسبة للنساء والفتيات في مناطق ذات تعداد سكاني مهمش فهن عرضة لمواجهة مخاطر اعظم بناء على ابعاد متقاطعة من عدم المساواة كالتمييز العرقي و الطبقي والعجز او الاعاقة والفاقة والهوية الجنسية و الميول الجنسي. حيث ان الرجال والفتيات هم ايضاً عرضة لمواجهة مخاطر العنف الجنسي وفق ضوابط انسانية معينة في مناطق ذات تعداد سكاني مهمش.

يعتبر العنف القائم على النوع الاجتماعي قضية تهدد حياة العديد من الناس وتشكل مخاطر لسلامتهم وحمايتهم. يؤثر انهيار الدولة وعدم وجود حماية للمجتمع والعائلة، زيادة العسكرة والنزوح والخدمات المحدودة وعدم القدرة على الحصول على الموارد الاساسية وظروف العيش الغير سليمة وضعف البنية التحتية، كل هذه تؤدي الى حدوث مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي. وبالإضافة الى ان وجود ثغرات انسانية في المساعدات تزيد من احتمالية انجرار النساء والفتيات الى الانخراط لمواجهة خطط سلبية كالزواج القسري والجنس من اجل البقاء من اجل الحصول على الاحتياجات الاساسية. حيث تكون النازحات وعلى وجه الاخص الارامل و المرأة التي تراس الأسر والفتيات القاصرات معرضات للتأثر بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.

على الرغم من نطاق وخطورة المشكلة الا ان الردود الحالية من قبل الممثلين الانسانيين للعنف القائم على النوع الاجتماعي هي غير كافية لعنونة هذه المشكلة. منع العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة لهذا النوع من العنف هو الان معترف به كعنصر اساسي لإنقاذ حياة في الافعال الانسانية و "على جميع الممثلين الانسانيين ان يكونوا على دراية بمخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي (وان يتصرفوا بطريقة جماعية لضمان رد شامل) ومنع و التقليل من هذه الخسائر بأسرع وقت ممكن ضمن نطاق عملهم. ان الفشل في اتخاذ اجراءات ضد العنف القائم على النوع الاجتماعي يمثل فشلاً في تحقيق مسؤوليات الممثلين الانسانيين الاساسية للترويج والدفاع عن حقوق السكان المتأثرين"².

ان العنف القائم على النوع الاجتماعي على النطاق الدولي هو نادر الابلاغ عنه "وان لمن الاساسي ان على جميع طاقم عمل الخدمات الانسانية ان يفترضوا حدوث عنف قائم على النوع الاجتماعي ذو تأثير على السكان ويعاملوها على انها مشاكل جديده ومهددة للحياة وان يتخذوا الاجراءات سواء بوجود او عدم وجود 'ادلة قاطعة' "³.

يجب ان تكون الاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ضمن اولوية بداية مراحل الكوارث للتقليل من المخاطر على النساء والفتيات ولضمان وصول حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي لخدمات معينة .⁴ بينما لوحظ بتزايد في المجتمع الانساني ان الاستجابة للحالات الطارئة تواجه عقبات بشكل ثابت اثناء الشروع بتقديم الخدمات الصحية لإنقاذ حياة الناجيات وخدمات الدعم النفسي والاجتماعي واثناء تنفيذ العمل على التقليل من مخاطر العنف. توصيل الخدمات لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي خلال المرحلة الخطرة لأي ازمة كانت هو امر لا بد منه؛ وهذا يتضمن الدعم النفسي والاجتماعي وادارة الحالات للناجيات وربطهم بخدمات اخرى متوفرة، من ضمنها خدمات الصحة والسلامة وتوفير الامن والخدمات الحكومية.

السبب الفوري يعود للظروف الحساسة و العواقب الصحية التي قد تهدد الحياة، ولأن تعيين العنف الجنسي امر ضروري؛ فيجب ضمان عناية سريرية للناجيات من الاعتداء الجنسي/وان تدبير رعاية علاجية سريرية لضحايا الاغتصاب هو امر اساسي.

اغلب ممثلي توصيل خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي ذي معايير عالية و وفق ضوابط انسانية، يتوجهون نحو لاجئين اكثر ومخيمات الاشخاص النازحين داخلياً حيث تتمركز ادارة خدمات حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وتكون مرتبطة بإحصائيات تتمحور حول المرأة و منشآت العناية الصحية. على الرغم من التغير الحاصر أثر النزوح، الا ان مدى هذا التأثير على السكان يكون في خارج المخيمات والمناطق المتحضرة او شبه متحضرة والمناطق المتعددة و المشتتة ، مما يعني ان الاحصائية والخدمات المتمركزة ليست دائماً قابلة للتنفيذ.

ففي عام 2017، ادى صراع الكوارث الطبيعية الى نزوح ما يقارب اكثر 65.6 مليون شخص عالمياً، واكثر من 40.3 مليون شخص نازح في داخل بلدهم، وبصورة متزايدة فأن هؤلاء الاشخاص النازحين يعيشون في مجتمعات مضيفة واماكن متحضرة او مستوطنات غير رسمية وان اكثر من نصف الناس النازحين في العالم يعيشون في مناطق متحضرة.⁵

1 اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (2015)، الإرشادات لتوحيد التدخلات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في الافعال الانسانية : تقليل المخاطر وزيادة المرونة والمساعدة على التعافي، الصفحة 5.

2 المرجع نفسه، صفحة 14.

3 المرجع نفسه، صفحة 9.

4 لجنة الإنقاذ الدولية (2014) الاستجابة الطارئة وادوات التأهب: <http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/>

5 مركز مراقبة النزوح الداخلي (2017) التقارير الدولية حول النزوح الداخلي (GRID)

ردا على الطبيعة المتغيرة لحالات النزوح تم بدأ العمل على الخدمات الجواله والتي هي الخدمات المقدمة الى الاشخاص في حالات النزوح او الاقامة او التنقل والذين من الصعب الوصول اليهم بالخدمات التقليدية (الثابتة)، والخدمات المتنقلة التي يتصل فيها طاقم العمل مع الناجيات عن بعد باستخدام التقنية. تم تصميم هذه الانواع من التقنيات لتلبي حاجات الناجيات من العنف القائم على العنف الاجتماعي من السكان النازحين والمعرضين للخطر والذين يكونون خارج المخيمات والمنتشرين في المناطق المدنية والريفية والذين عادة يكونون متوارين عن الانظار وصعب الوصول اليهم والمنعزلين الذين يكونون معرضين لخطر العنف بشكل اكبر. في حين ان هذه الاختراعات هي ضرورية ولكن الى ان وجود تحديات للمجتمعات الانسانية في تطوير و تكرار الجودة الجواله القابلة للتطوير من قبل ممثلي توصيل الخدمات النقاله وتوثيق افضل الممارسات. تم تصميم ارشادات توصيل الخدمات الجواله والمنتقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي لعنونة هذه الثغرات وتوفير ارشادات مساندة لتطوير توصيل الخدمات الجواله والمنتقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي في الازمات الحادة والطويلة المدى.

مع مساندة مكتب الولايات المتحدة لخدمات التوطين واللاجئين والمهاجرين (PRM) والعمليات الاوربية للمساعدات الانسانية والحماية المدنية (ECHO) قامت لجنة الانقاذ الدولية بتطوير الادوات والمنصات والبرامج الارشادية لتوصيل الخدمات الجواله والمنتقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي باستشارة ممارسين اخصاء في العنف القائم على النوع الاجتماعي. تم تجربتها في ميانمار والعراق وبورندي خلال سنة 2017 و 2018 وتم تقييمها لجودتها وقبوليتها من قبل الباحثين الخارجيين ليا جيمس و كورتني ويلتون ميتشل. ان ما ساعد على تكوين هذه الارشادات هو التعلم من التنفيذ ونتائج دراسات الجدوى والقبولية.⁶

عكست ايضا هذه الارشادات المعرفة المشتركة للوكالات وخبراتهم مع الخدمات الجواله والمنتقلة وبالإضافة الى عمل لجنة الانقاذ الدولية في السياقات الانسانية الاخرى، حيث تم تطوير نماذج توفيرية للخدمات المتنقلة والجواله لتوفير خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي. تم انشاء هذه الارشادات لتكمل من و لاستخدامها جنباً الى جنب مع ارشادات ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي المشتركة بين الوكالات لسنة (2017)، وارشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لدمج تداخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في الافعال الانسانية في سنة (2015)، عدة العناية السريية لناجيات الاعتداءات الجنسية لسنة (2014)، عدة لجنة الانقاذ الدولية للتأهب والرد الطارئ لسنة (2014) اهتمام لجنة الانقاذ الدولية ومنظمة الامم المتحدة للطفولة بالناجين من الاعتداء الجنسي على الاطفال - (هذه ارشادات لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية وفق ضوابط انسانية لسنة 2012)

نطاق المصدر

يوفر هذا المصدر الارشاد حول تأسيس خدمات متنقلة وجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي، لغرض توفير ادارة الحالات والدعم النفسي والاجتماعي والاحالات التي تلاقي الاحتياجات الفورية لناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

ان تأسيس مثل هذه الخدمات يجب ان يكون ضمن ضوابط معينة حيث ان الخدمات التقليدية في المواقع الثابتة التي تسمح بدخول مستمر لعاملي الحالات المتدربين لا يمكن الوصول اليها بسبب طبيعة عيش النازحين او عدم توفر الحماية المستمر الذي يعرقل كلا من وصول المساعدات الانسانية وحركة السكان النازحين.

تتطلب الناجيات من النساء والفتيات مختلف الطرق والمساعدات للوصول الى خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي بمقارنة مع الناجين الذكور من العنف الجنسي، يعود السبب لكون اغلبية الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي وفق الضوابط الانسانية هم نساء وفتيات،⁷ سيركز جزء كبير على تطوير الخدمات الجواله الى النساء والفتيات على وجه الخصوص (شامل لكل الجنسيات ونقاط الضعف كالعوق والبيوت الجنسي و الهوية الجنسية) مع ذلك؛ سيتم ايضا عنونة احتياجات الناجين من العنف الجنسي من الذكور وغيرهم من الاشخاص الضعيفين المعرضين للخطر وتلبيتها من قبل ادارة الحالات كقسم فرعي من الارشادات.

هذا المصدر يتضمن التالي:

الجزء الاول: نظرة عامة لتوصيل الخدمات الجواله والمنتقلة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. يوفر هذا الجزء نظرة عامة حول توصيل الخدمات الجواله والمنتقلة ويحدد الظروف التي على وفقها يجب على المنظمات اعتبار و تنفيذ هكذا ردود.

⁶ يمكن الحصول على موجز البحث والتقارير الكامل لنتائج دراسات الجدوى والقبولية لمستجيبين العنف القائم على النوع الاجتماعي :

<https://gbvresponders.org/response/mobile-and-remote-gbv-service-delivery/>

⁷ الارشادات المشتركة بين الوكالات حول ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (2017)، ارشادات اللجنة الدائمة بين الوكالات لدمج تداخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في الافعال الانسانية (2015)

الجزء الثاني: اعداد توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي. يوفر هذا القسم ارشادات دقيقة لإنشاء الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي وتتضمن استعدادات ما قبل الانشاء وكيفية اجراء التقديرات وتصميم الرد وتطوير تنفيذ الخطط لكل موقع.

الجزء الثالث: المعايير الدنيا لتوصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي. يوفر هذا القسم ارشادات حول نقاط الدخول المناسبة لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ويحدد المصادر اللازمة و (الأشخاص , الأمانة, المادية) للالتزام بهذه الارشادات. يجب على طاقم العمل المصمم والمنفذ للردود الجواله والمتنقلة ان يكون على معرفة بالمعايير الدنيا قبل البدء بعملية التقدير والتصميم المحددة بالجزء الثاني.

الجزء الرابع: توفير ادارة الحالات ومجاميع الدعم النفسي والاجتماعي. يغطي هذا القسم التكتيكات الموصي بها لإجراءات ادارة الحالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي في ضوء الحدود الزمنية المرتبطة بتقديم الخدمات الجواله والمتنقلة. ويتضمن ارشادات حول توفير مجاميع الدعم النفسي والاجتماعي وادارة المعلومات والبيانات المحددة بالردود الجواله والمتنقلة.

الجزء الخامس: مراقبة واشراف توصيل الخدمات النقاله والجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي. يوفر هذا الجزء الارشاد لطرق المراقبة والاشراف وبناء الساعات لتوصيل الخدمات الجواله والمتنقلة ويتضمن كيفية استعمال التقنية لمواصلة الاشراف على عاملي الحالات عن بعد, وهي مهمة عادة ما تكون حرجة في السياقات الغير امنة او المتزعزعة او التي لا يمكن الوصول اليها.

الجمهور المستهدف:

طور هذا المصدر لطواقم العمل والمنظمات الذين لديهم خبرات تقنية ومتمرسين في توفير ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والدعم النفسي والاجتماعي للناجيات ضمن السياقات الانسانية, اللذين هم في حاجة للتعديل او توسيع خدماتهم لتمكينها من الوصول الى النازحين الذين يكونون في اماكن خارج المخيمات او في مواقع غير امنة او يصعب الوصول اليها. يجب على كل من ممثلي توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة ان يحصلوا على تدريب ومهارات وممارسات كافية لتنفيذ ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.



الجزء الاول: نظرة عامة لتوصيل الخدمات الجواله والمنتقلة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

1.1 توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي

1.1.1 ما هو توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟

ان العديد من العناصر متشابهة الا ان اختلاف توصيل الخدمات الجواله عن توصيل الخدمات الثابتة للعنف القائم على النوع الاجتماعي , فان في الخدمات الثابتة تأتي النساء والفتيات لأنشاء مواقع خدمات مركزية حيث يمكنهم الوصول لها يومياً الى ادارة الحالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة سرية والذي في اكثر الاحيان يكون متصل مع خدمات اخرى مثل الخدمات الصحية والدعم النفسي والاجتماعي المناسب لعمرهم وفي المقابل تحاول الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي تلبية احتياجات الناجيات الغير قادرات على الوصول الى الخدمات الثابتة بسبب تقيد حركتهن و بعد المسافة وعدم الشعور بالأمان وغيرها من المعوقات ,اما بالنسبة للخدمات الجواله فتكون حركة موفري الخدمات الى المواقع التي يتواجد فيها السكان.

مع توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي يتحرك موفري الخدمات الى حيث ما يكون الاشخاص مزاحين او مقيمين او في تنقل؛ من اجل توفير خدمات للأشخاص الذين ليس من السهل الوصول اليهم باستعمال الخدمات التقليدية (الثابتة). يمكن ان يستعمل هذا النموذج في المواقع حين يكون السكان في تشتت او في نزوح ما بين المجتمعات المضيفة في الاماكن الريفية او المدنية.

انواع الردود الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي

الى يومنا هذا حدثت العديد من التغيرات في كيفية تعريف المجتمعات الانسانية بالردود الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي ,في حين ان هذه الارشادات تهدف لوضع معايير اخلاقية ومعايير امنية لتوصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي ومن المهم ايضاً أن نشير الى ان الردود الجواله ستأخذ شكلاً وفقاً لطبيعة سياقات كل من الحالات الانسانية .

ستتم مناقشة نوعين رئيسيين للردود الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي في هذه الارشادات وهي: ⁸

- 1) توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي في الازمات الطويلة و اوقات النزوح. في هذا النوع من الرد يتم نشر فرق العنف القائم على النوع الاجتماعي الى موقع (او عدة مواقع) للازمات الممتدة او النزوح لتوفير خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي على اسس دورية, مثال (مرة واحدة في الاسبوع في كل موقع على مدى عدة اشهر) عادة بعد مرور الفترة الخطرة من الازمة. اذا وفرت الفرق الجواله رداً لعدة مواقع فان كل موقع منهم يتطلب تدخلاً مميز ومخصص يناسب سياق الحالات.

من داخل الميدان:

في منطقة مازانبا في بورندي بتاريخ نيسان سنة 2017 الى ايلول 2018, توزع طاقم لجنة الانقاذ الدولية من المكتب لأربعة ايام من كل اسبوع لمساندة اربع مواقع جواله حيث ان كل موقع تمت زيارته في الاسبوع (يبعد الموقع ساعتان عن المكتب) وفق لجدول المتفق عليه . وفرت الفرق الجواله للجنة الانقاذ الدولية ادارة حالات ودعم نفسي واجتماعي في مساحات امنة مخصصة للنساء والفتيات حيث انه هذه المساحات كانت بنايات مستأجرة. وفرت المنسقة الميدانية الاجتماعية نشاطات ابداعية اخرى ونشاطات لتنمية المهارات (وفق احتياجات محددة من قبل النساء والفتيات) ضمن المساحات في الايام التي لا تتواجد فيها الفرق الجواله للجنة الانقاذ الدولية. وبالتالي فأن النساء والفتيات كانت لديهم السلطة لتنظيم فعاليتهم الخاصة وان لجنة الانقاذ الدولية وفرت خدمات ادارة الحالات مرة واحدة في الاسبوع.

يقدم الرسم التصويري الآتي نظرة عامة حول شكل السياقات في الازمات الطويلة او حالات النزوح للخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي. ان عملية تصميم التداخلات الجواله والمعايير الدنيا التي يجب مراعاتها و تم شرحها في الجزء الثاني والثالث من هذا المصدر

⁸ تمت تجربة وتقييم النوعين من توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي كجزء من المشروع وبهذا فأنها مثلت قواعد الارشاد.



فرق جواله

بعد التنسيق والمسح الامني، تغادر الفرق الجواله لتستهدف مجتمعات من خلال مجموعة من الخدمات للاستجابة لحالات الطوارئ الحديثة التي يتم من خلالها عمليات نزوح، عدد الفرق الجواله وعدد المركبات التي تحمل هذه الفرق تعتمد على اعداد النازحية وحجم حالة الطوارئ وكثافة السكان في كل موقع.



موظف حالة



موظف توعية



عامل طبي



موظف حالة



موظف توعية



احتياجات تم تقييمها

تأسيس نقطة دخول لتقديم خدمة ادارة الحالة وربطها مع نشاطات اخرى ليس ذو صلة بالعنف القائم على اساس النوع الاجتماعي

التعرف على مساحات واوقات امنة لربط النشاطات ليست ذي صلة مع العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي ونشاطات لمجاميع غير معرضة للوصمة



مساحات امنة مؤقتة للنساء والفتيات

- تشجيع المجتمعات على تملك مبادرات نشاطات التشبيك المجتمعي
- دعم وتمكين فردي
- تقييم الخطر المجتمعي، تخطيط السلامة، المناصرة ومهارات التأقلم
- ادارة الحالة للناجين من العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي



نقطة دخول مرتبطة بخدمات تابعه لاقسام اخرى

- ادارة حالة في مساحات خصوصية مرتبطة مع نشاطات ليست ذات صلة مع العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي في اماكن ثابتة على سبيل المثال عيادات طبية او خيم.
- خدمة ادارة الحالة في مساحات خاصة كالخيم او بناية البنى التحتية المستغلة من قبل النازحين عند مراقبة اقسام اخرى لخدمات اخرى.
- تتطلب تنسيق وتدريب متين و قضاء وقت في الميدان ضمان حصول حالات صحيحة ومطبقة على اساس اخلاقي



الخط الساخن، التدريب والوصول المجتمعي

ضرورة عمل تنسيق ميداني و تدريب مزودي الخدمات و نقاط وصول الخدمات في الميدان على مسار الاحالة لزيادة فاعلية حصول الناجيات على خدمات احالة في الميدان



2. **الرد السريع للمدى القصير.** قد يكون الرد السريع للمدى القصير خلال المراحل الخطرة من الازمات الانسانية هو من اكثر الوسائل الفعالة والمناسبة في توفير تدخلات فورية منقذة لحياة السكان اذا كانت فترة تواجدهم غير كافية لإنشاء خدمات ثابتة او جواله. يتضمن الرد السريع ذو المدى القصير عملية نشر الفرق الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي الى الموقع مرة واحدة او عدة مرات في غضون ايام قليلة لتوفير الرد للازمات وتوفير لوازم تقليل المخاطر ومعلومات عن الخدمات المتوفرة .

من داخل الميدان: في ميانمار تقوم الفرق الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي التابعة للجنة الانقاذ الدولية بتوفير الرد السريع ذي المدى القصير ليصل الى مجاميع صغيرة من السكان النازحين على اسس دورية عندما يهرب القرويين الى اراضي الكنائس نتيجة للصراعات الحاصلة بين جيش ميانمار ومجاميع عرقية مسلحة . تتكون الفرق الجواله من اعضاء طاقم لجنة الانقاذ الدولية وشركائها للعنف القائم على النوع الاجتماعي الذين يتحدثون اللغة المناسبة بالإضافة الى طاقم طبي تابع للجنة الانقاذ الدولية لتوفير ادوية لمنع الحمل ومقاومة فايروس نقص المناعي (الايدز) والاحالات لناجيات حالات الاغتصاب خلال 72 ساعة ,تلتقي الفرق بالناجيات من النساء والفتيات على حدة للسمع والتقدير ولعنونة المخاطر الصحية والامنية وتوفير المعلومات حول الخدمات من ضمنها الخط الساخن للخدمات المتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي وتوفير معدات اللوازم الصحية اذا تطلب الامر , عادة يرجع هؤلاء القرويين النازحين الى قريتهم الاصل في ظرف اسبوع عندها ينهي الفريق المساندة لهذه المجموعة النازحة الا اذا تواصل احد الافراد من خلال الخط الساخن.

من الرد الجوال المدرج اعلاه: **توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على** ان المحتوى في هذا المصدر مركز بشكل اساسي على النوع الاول **النوع الاجتماعي في الازمات الطويلة و اوقات النزوح ؛** وذلك لسبب انه يكون على فترة اطول ويتطلب طرق مركزة اكثر حول تصميم وتوفير خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي, رغم ذلك فان الجزء الثاني يتضمن الدليل المتعلق بكيفية تصميم وتنفيذ الرد السريع ذو المدى القصير.

1.1.2 متى نستعين بالرد الجوال

ينبغي ان نستعين بالرد الجوال فقط عندما لا يمكن تنفيذ الرد الثابت, او عندما يكون الرد الجوال بديل مؤقت لحين انشاء الخدمات الثابتة ويكون اما بصورة مباشرة او من خلال بناء ساعات شريك محلي ملتزم. قد لا تسمح الخدمات الجواله نظراً الى التقيدات الزمنية في الموقع على توفير ادارة الحالة بشكل مركز او خدمات الدعم النفسي والاجتماعي او خدمات الاحالة ,فبالنتالي لا يجب تنفيذها عند وجود القابلية لإنشاء الخدمات الثابتة . زيادة على ذلك فان الموارد البشرية والمادية المطلوبة لنشر الخدمات الجواله بجودة وامان قد تكون مطلوبة اكثر من الخدمات الثابتة مما يجعل عملية تنفيذها صعب.

رغم ذلك ان الكثير من السياقات تتطلب انواع مرنة وقابلة للتكيف في توصيل الخدمات ويمكن استعمال عملية توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي للرد بصورة فعالة للاحتياجات الفورية وطويلة المدى للسكان المتأثرين ؛ في حين ان عملية اختيار نوع مناسب من انواع توصيل الخدمات الجواله يختلف من سياق الى اخر. ادناه هي بعض العوامل التي تحدد طريقة استخدام الخدمات الجواله

- هنالك عدد من السكان نازحين معرضين للخطر في منطقة يكون تواجد العنف القائم على النوع الاجتماعي فيها محدود او غير قابلة للوصول (مما لوحظ من خلال الاستشارات مع الممثلين الانسانيين عبر طرق تنسيق و التقديرات المشتركة بين الوكالات و المجتمعات).
- بينت تقارير السكان عن كونهم غير قادرين على الوصول الى الخدمات الثابتة نتيجة الى بعد المسافة و تقيد الحركة او غيرها من الاسباب.
- ان انتشار السكان يكون على شكل واسع عبر العديد من المواقع في المناطق الريفية والمدنية والمجتمعات المضيفة.
- ان السكان هم في اراحة جديدة او نشاط حركي عالي او في تنقل.
- لا يمكن الحفاظ على المساعدات الانسانية في المواقع نتيجة الى قيود امنية وقيود الدخول وغيرها من القيود (سوء الطقس ..الخ).
- عدم وجود موفري خدمات للعنف القائم على النوع الاجتماعي (من ضمنهم الفرق الجواله) في المنطقة.
- هناك الكثير من الحاجات الملحة والقليل من المصادر بين ممثلي السلامة لتكوين خدمة ثابتة يومية ومستقرة في الوقت الحالي.

يجب ان تحدد جميع الافعال والاختيارات لتوفير الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي طبقاً لتحليل دقيق لاحتياجات و سعات ومخاطر وفوائد لأي نوع من التداخلات ويجب ان يربط بخطة طويلة المدى لتوصيل الخدمات. يجب على ممثلي العنف القائم على النوع الاجتماعي الاخذ بنظر الاعتبار الرد الجوال فقط حين تكون فوائد هذا التدخل تفوق مخاطره وان حضور المنظمة لا يعرض طاقم العمل والناجيات وغيرهم للخطر

1.2 توصيل الخدمات النقالة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

1.2.1 ما هو توصيل الخدمات النقالة للعنف القائم على النوع الاجتماعي؟

يوفر توصيل الخدمات النقالة خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي (الدعم العاطفي و ادارة الحالات) عبر منصة تقنية مثل الخط الساخن او المحادثة او الرسائل النصية عوضاً عن حضور الشخص نفسه. يمكن توفير الخدمات النقالة للعنف القائم على النوع الاجتماعي ك تدخل منفصل فردي في الاماكن التي يصعب للسكان الوصول الى هذه الخدمات شخصياً او ان المنظمات لا يمكنها انشاء خدمات شخصية نتيجة لانعدام الامان.

- 1) يمكن تنفيذها ايضاً بالتزامن مع البرامج الثابتة لتوسيع نطاق الوصول الجغرافي للخدمات ؛ في هذه الحالة يكون عادةً الوصول على مستوى محلي او عالمي.
- 2) او يمكن تنفيذها كجزء من طريقة توفير الخدمات الجواله لتحسين استمرارية خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي عند عدم وجود الفريق الجوال في الموقع، وفي هذه الحالة قد يكون لديهم نطاق جغرافي محدود يكون الوصول الى هذه الخدمات للسكان المتواجدين في المواقع النقالة حصرأ.

1.2.2 متى نستعين بتوفير الخدمات النقالة

العديد من الاسباب المرفقة اعلاه التي تخص متى الشروع بتنفيذ الفرق الجواله تطبق نفسها لتنفيذ توصيل الخدمات المتنقلة. وايضاً سواء نفذ توصيل الخدمات النقالة لوحدها او كعامل مكمّل للخدمات الجواله او الثابتة فهي تقدم الفوائد الآتية :

- السماح للناجيات بالوصول الفوري للمساعدة اثناء مواجهة الازمات.
 - منعذمة الخدمات بالإضافة عدم قدرة السكان على الوصول شخصياً الى الخدمات نتيجة لحركتهم المقيدة.
 - توفير سرية تامة لكل الناجين يمكن ان يكون مفيداً على وجه الاخص للوصول الى الناجين الذين يواجهون الشعور بالعار و طالبين المساعدة مثل الذكور والمثليين.
 - من المتوقع زيادة تسهيل الوصول الى الخدمات من قبل الناجين القاصرين الذين من المرجح استخدامهم لتقنيات كهذه يكونون في خطر اعظم للعنف الجنسي و الاساءة والاستغلال ضمن الضوابط الانسانية.
 - كما ذكر اعلاه ان الخطوط الساخنة عند استخدامها مع الردود الجواله بإمكانها توفير استمرارية في توصيل الخدمات للعنف القائم على النوع الاجتماعي عند عدم تواجد الفريق الجوال في الموقع. ان وظائف الخط الساخن عند استعماله كجزء من التداخل الجوال يشمل:
- » يسمح لعملي الحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ان يتحدثوا بطريقة مباشرة مع الناجين ويوفروا تداخل في الازمات و التخطيط الامن و مصادر المعلومات و الاحالات.
- » يسمح لعملي حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بالتحدث مع متطوعين اجتماعيين الذين يساندون البرامج الجواله (بشار المنسقين الميدانيين في المجتمع في هذا المصدر) و ممثلي خدمات اخريين لمساندة عملهم مع الناجين.

بسبب ان الخطوط الساخنة يمكن تنفيذها بكلا الطريقتين ك تدخل فردي و كجزء من الرد الجوال في هذا المصدر سيتم مناقشته من خلال القطاعات حول توصيل الخدمات الجواله. يمكن العثور على ارشادات اضافية حول تنفيذ الخط الهاتفي الساخن في المرفق 5.9



الجزء الثاني: اعداد توصيل الخدمات الجواله والمنتقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

2.1 تصميم طريقة الرد الجوال للعنف القائم على النوع الاجتماعي

قبل الشروع بعملية تصميم الرد الجوال هنالك العديد من الفعاليات التي يجب اجرائها كجزء من اعدادات ما قبل التنفيذ (الخطوة الاولى) وتقديرات داخل الموقع (الخطوة الثانية).

الخطوة الاولى: اعدادات ما قبل التنفيذ.

يجب على المهام والفعاليات التالية ان تكون جزء لإعدادات ما قبل التنفيذ لجميع انواع الردود الجواله ومن ضمنها الرد السريع ذو المدى القصير

- **تجميع المعلومات.** عند السماع بحدوث نزوح جديد ينبغي على الفرق الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي التنسيق مع المجاميع الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي وغيرها من المنظمات الانسانية لتجميع معلومات كافية حول الخدمات , من ضمنها الخدمات الجواله المتواجدة ومواقع الخدمات الثابتة . تتضمن المعلومات الاخرى التي يجب تجميعها تصنيف تقريبي للعناصر السكانية و اللغات المتداولة و الاسماء و مواقع قادة المجتمع ومعلومات تواصلهم و جهات الاتصال الحكومية.
- **التقييم الامني.** قبل الشروع بأي تنفيذ يجب على طاقم الامن الميداني اجراء تقييمات امنية اولية لكل موقع من المحتمل ان يزوره فريق التقييم ومن ضمنها تقييم الطرق والطرق البديلة بين المواقع. يجب على طاقم العمل الامني تجميع المعلومات من عدة مصادر مختلفة (المنظمات الغير حكومية والمنظمات الدولية الغير حكومية والممثلين المحليين) لغرض تأكيد المعلومات. يمكن العثور على عينة تخص التقييم الامني للمخاطر للرد الطارئ في المرفق 1. يجب على الممثلين الامنيين في المواقع التي تحدث فيها ازاحات دورية فورية للسكان تتبع العادات الاقليمية بخصوص المعلومات الامنية وحالات الطرق. تتطلب نظرة ثاقبة لتحديد المخاطر حيث تكون الاغلبية من طاقم عمل الاعنف القائم على النوع الاجتماعي نساء وبمجرد الحصول على الترخيص والسماح بالسفر وتحديد طريقة النقل للمواقع.
- **موارد مجهزة مسبقاً.** يجب تحضير وتخزين الموارد التالية مسبقاً في اماكن يسهل الوصول اليها وتكون جاهزة للنقل والاستخدام, وذلك يتضمن:

- » عدة اللوازم الصحية و مواد ادارة الحالات (اشياء قد يحتاجها الناجين) وغيرها من مواد تقليل المخاطر
- » الوقود واللوازم للمركبات
- » الادوية (وسائل منع الحمل في الحالات الطارئة...الخ)
- » توفير معلومات تناسب ثقافياً عن التعليم والتواصل مرفقة بجداول ورسوم تخطيطية وصور تتضمن رقم الخط الساخن (اذا دعت الحاجة لذلك)

- » توفير هويات تعريفية لطاقم العمل وموافقات للوكالات للعمليات واي تصريحات مطلوبة للسفر.
- » معدات التخيم والنوم ومعدات الاسعافات الأولية.
- » معدات و حقائب الحالات الطارئة.
- » مواد الاستقرار المؤقت: الخيام والمركبات النقالة والمظلات .. الخ
- » وتعد الهواتف النقالة والاجهزة اللوحية وبطاقات الهاتف ضمن سياقات المتعلقة بالجدوى.

- **تدريب وتعيين طاقم العمل.** يجب ان يتم اختيار طاقم العمل لتكوين فريق اولي ,حيث سيقصد مواقع محددة لأجراء التقديرات وفي حالة الرد السريع للمدى القصير لتوفير الخدمات الاساسية.

حين البدء بالردود الجواله للازمات الطويلة, يسمح للمنظمات بوجود خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي الحالية في اجزاء اخرى من البلد او الاقليم بنشر هذه الطواقم للقيام بعملية التقدير والفحص الاولى ,حيث انهم يمتلكون التدريب والمهارات اللازمة للقيام بذلك .

يجب تدريب طواقم العمل الاخرى بطريقة صحيحة قبل نشرهم في حال عدم تواجد الطاقم المدرب. يمكن تنفيذ الردود السريعة ذات المدى القصير فقط عند امتلاك المنظمات خدمات فعلية موجودة جواله وثابتة اذ يمكن تحويل طاقم العمل من خدماتهم ونشرهم بشكل مؤقت.

ان اعضاء الطاقم المختارين بغض النظر عن انواع الرد الجوال ,يجب على اعضاء الطاقم المختارين الحصول على خبرات وتدريبات التالية قبل نشرهم لأجراء التقدير:

- امتلاك خبرات وتدريبات لإدارة الحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وفقاً لإرشادات وكالة ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي, من ضمنها خبرات عناية طبية لناجيات الاعتداء الجنسي وخبرات التأقلم لأنواع ادارة الحالات للردود الجواله والمتنقلة (الجزء الرابع مرفق بهذا الارشاد).
- توفر تدريبات اعدادية للاستجابة لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ,معتمدة على استخدام التقييمات الطارئة السريعة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.
- كيفية انشاء وصول سري للخدمات من اجل الناجيات في المواقع الجواله.
- تعويد التواصل الشخصي مع المستفيدات من اجل تقليل اثر الصدمة المرتبط لكشف الناجيات للعيان.
- توزيع عدة اللوازم الصحية.
- توفير خطط توعية اجتماعية لتوفير معلومات عن خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- الاستجابة الى احتياجات الفورية الصحية للناجي

- **تعيين كيفية توفير الخدمات الصحية الفورية لناجيات العنف الجنسي.** من المحتمل عند اجراء التقديرات ان الناجيات سيفصحن عن حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي الى فريق التقدير. و يجب على الفريق في حالات العنف الجنسي ان يكون مهياً لتسهيل الوصول الى الخدمات الصحية المنقذة للحياة ضمن الجدول الزمني المناسب (72 ساعة لوقاية ما بعد التعرض لفايروس نقص المناعي 120 ساعة لمنع الحمل الطارئة).¹⁰ في حال تواجد موفري خدمات صحية في المواقع الجواله لتوفير تداعلات كهذه ؛فيمكن احالة الناجيات اليهم. وفي حال عدم تواجد موفري خدمات صحية فيجب الاخذ بعين الاعتبار وجود شخص من الكادر الصحي ضمن فريق التقديرات الاولى ويكون خاضع للتدريبات حول ادارة ادوية كهذه او تنسيق نشر مشترك مع فرق صحية جواله حاوية على كادر مدرب لتوفير خدمات العناية الطبية لناجيات الاعتداء الجنسي. او تجهيز كادر لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (المتدربين و المسموح لهم بموجب القانون بذلك) بالأدوية المناسبة واعطائها بصورة مباشرة الى الناجيات.

- **تعيين رقم هاتفي للبرنامج .** الذي من خلاله يستطيع حاملي الاسهم بالتواصل مع المنظمة التابعة للتقدير. ربط هذا الامر ببقية طاقم العمل الذي هو جزء من فريق التقييم.

من المهم مراعاة النقاط الاضافية التالية للردود السريعة ذات المدى القصير للعنف القائم على النوع الاجتماعي:
لا يمكن تنفيذ تقييم كامل للعنف القائم على النوع الاجتماعي ليعين بان تصميم الخدمات للردود السريعة ذات المدى القصير بسبب طبيعتها القصيرة المدى. لن يعلم الفريق قبل عملية الانتشار اذا كانت أي من المساحات موجودة لتوفير خدمات ادارة الحالات لذلك فان افضل الحلول هو تقديم الخدمات ونقل الخيام التي تكون سهل البناء والبنى التحتية. يجب ان يكون التركيز على توفير تداعلات خلال الازمات (الدعم العاطفي والمعلومات) بالإضافة الى تداعلات صحية منقذة للحياة لأبعد مدى ممكن.

¹⁰ ملاحظة حول ان توفير هكذا ادوية هو ليس الجزء الوحيد من خدمات العناية الطبية لناجيات الاعتداء الجنسي (CCSAS), او كما يسمى احياناً بالمعالجة السريعة لضحايا الاعتصاب (CMR). تتدخل العناية الطبية لناجيات الاعتداء الجنسي بشكل شامل و واسع حيث يتطلب هذا الامر ممرضات واطباء اخصاء ومترسرين. خلال هذا التقييم , لاحظ ما هي خيارات (اذ وجدت) الموجودة لتوفير تدخل كامل للعناية الطبية لناجيات الاعتداء الجنسي. من اجل معلومات اكثر حول تدخل العناية الطبية لناجيات الاعتداء الجنسي والمصادر المطلوبة لتنفيذها:

ستحتاج المعلومات الاتية الى ان تجمع وتكون جزءاً من عملية التقدير لكل من المواقع الجواله المحتملة . وقبل الشروع بالتقدير ؛ يجب على طاقم العمل ان يكون على دراية بالمعايير الدنيا المشروحة في الجزء الثالث.

تقديرات لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي الطارئة.¹¹ هذا يتضمن اجراء مجاميع نقاشية مركزة ومقابلات شخصية وتخطيط اجتماعي للمخاطر و تدقيقات السلامة لتعيين الاحتياجات الفورية والمخاطر الامنية للنساء والفتيات بشكل عام، وهؤلاء ان يكونوا في خطر من العنف القائم على النوع الاجتماعي. من اللازم مقابلة النساء والفتيات بشكل منفصل عن الرجال والفتية في اكثر المساحات الخاصة التي يمكن ايجادها.

تخطيط الخدمات والبنى التحتية. ان تخطيط الخدمات والبنى التحتية هو جزء حرج من عملية التقدير للرود الجواله والمتفلة وذلك بسبب انها ستسمح للمنظمات بتحديد :

- (1) الاحالات المناسبة للنجايات كجزء من رد متعدد الاقسام للعنف القائم على النوع الاجتماعي.
- (2) المساحات الشخصية التي يمكن من خلالها توفير الخدمات.

(1) **تخطيط الخدمات لإحالات إدارة الحالات.** يركز هذا الجزء من تخطيط الخدمات على تحديد الخدمات الموجودة في المواقع الجواله التي يمكن احالة الناجين اليها والخدمات التي استطاع الناجين الوصول اليها والثغرات في جودة الخدمات والعوائق بشكل عام التي يجب تخطيها. لتنفيذ ذلك يجب استعمال اداة تخطيط الخدمات التي هي جزء من عدة التهيئة والرد الطارئ للعنف القائم على النوع الاجتماعي.¹² توفر اداة الارشاد هذه لمن يجب عليه التحدث والتواصل وما نوع المعلومات التي يجب ان تجمع.

بالإضافة يجب شمل الاسئلة ادناه :

(أ) بالنسبة للمناقشات الجماعية المركزة من القادة الاجتماعيين (المصنفة حسب الجنس والعمر): الخدمات الصحية: السؤال حول اين تشعر النساء والفتيات الناجيات من العنف براحة وامان عند الذهاب للحصول على معالجة طبية. السؤال عن موفري الخدمات الصحية الغير رسميين، الذين من المحتمل ان يكون لديهم تواصل منتظم مع الناجيات بالأخص في الاماكن التي تكون فيها الخدمات الرسمية محدودة على سبيل المثال: السؤال الى اين ولمن تستطيع النساء الذهاب للحصول على رعاية عائلية. بالإضافة الى السؤال حول اذا كان اي من العاملين الصحيين الاجتماعيين متواجدين اثناء زيارتهم الى المجتمع.

[illegible]

- هل هنالك قيود تخص من يمكنه الوصول الى الخدمات؟ (على سبيل المثال هل هنالك خدمات للأشخاص الذين لديهم وثائق ..الخ). هل هنالك رسوم مادية للخدمات؟ هل هنالك خطوات اجبارية للإبلاغ عن الحالة ؟ هل هنالك نظام بيانات امن وسري؟
- هل يمكن انشاء طرق لتوفير اجور النقل من قبل المنظمة لموفر الخدمات؟
- ما هي الخدمات الاخرى في المجتمع التي لا يعلم بها الفريق ولن تذكر في المراجع المركزية؟ على سبيل المثال: هل هنالك جمعيات او منظمات اخرى ترتبط وتؤيد حقوق جهة معينة من السكان المعرضين للخطر؟
- معرفة متى يمكن الوصول لموفري الخدمات وما اذ كان بالإمكان استلام الاحالات عبر الهاتف.
- هل لدى موفري الخدمات مخاوف حول ان تكون معلوماتهم عامة او ان تكون وزعت على مسار احالة ؟ (من المحتمل وجود مخاوف سلامة من قبل المنظمات التي تعمل مع السكان المثليين و هؤلاء الذين يتعاملون مع السكان دون تصريح قانوني او الذين يتعاملون مع المراجع المعارضة).

2) تخطيط البنى الأساسية والخدمات لتحديد المساحات التي من المحتمل من خلالها توفير هذه الخدمات. سيعلن هذا التخطيط الاختيارات التي تخص نقاط الدخول لخدمات ادارة الحالات. كما مبين في الرسم التصويري في الجزء الاول ان هناك نقطتان رئيستان للدخول لتوفير خدمات ادارة الحالات بصورة شخصية :

- (1) المساحات الأمانة للنساء والفتيات،
(2) ونقاط الدخول التي تكون مشتركة الموقع و اصلة مع الخدمات الموفرة من قبل قطاعات اخرى، وتكون اما داخلية او خارجية للمنظمة. ونقاط الدخول هذه مشروحة بشكل اوسع في الجزء الثالث.

من أجل تحديد المواقع لاختيارها كمساحات آمنة يجب التحدث مع النساء والفتيات لفهم ماذا يجعل المساحة آمنة. من أجل تحديد نقاط دخول مشتركة الموقع مع منظمات أو قطاعات أخرى يجب أن نكتشف فيما إذا من الممكن أن تعمل هذه المساحة كغرف آمنة ذات خصوصية والتي يمكن من خلالها توفير إدارة الحالات. يوجد دليل عن كيفية فعل هذا في الجزء الثالث .

يجب التأكيد دائماً أن تخطيط البنى الأساسية والخدمات يحتوي على منظمات نسوية وذلك بسبب تواصلهم مع النساء وتوفيرهم المحتمل لمساحات تتجمع فيها النساء و الدور تلعبه في توفير الدعم النفسي والاجتماعي.

<https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>.

12 مراجعة المسجيبين للعنف القائم على النوع الاجتماعي لأداة المراجع النقاشية المركزة من عدة التهيئة وريود الحالات الطارئة:

<http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/03/Focus-Group-Discussion-Tool-2013-ENG.doc>

مقابلة منظمات المجتمع والقادة الاجتماعيين بما يناسب الحاجة. يجب على طاقم توعية النساء والرجال تقدير نوع المساعدة التي بإمكانهم تقديمها لتقليل العنف والاستجابة اليه، يجب السؤال حول وجود سكان مهمشين وفيما اذا توجد منظمات او جمعيات اجتماعية او اعضاء بإمكانهم تسهيل الوصول لهذه التجمعات السكانية.

تحديد قادة نساء بإمكانهم التصرف كمنسق ميداني و اجتماعي بمساندة عملية انتشار الرد الجوال . يمثل المنسقين الميدانيين في المجتمع جزء رئيسي في توصيل الخدمات الجواله وذلك بسبب تمكنهم من دعم نشر التوعية والفعاليات الاخرى حين عدم تواجد الفريق الجوال في الموقع وهذا على وجه التحديد مهم في حالات عدم زيارة الفرق الجواله للموقع اكثر من مرة واحد في الاسبوع، يجب على المنسقين تكون من النساء اللواتي يعاملن كرواد المجتمع (التي يطلب النساء مساعدتهم ومساندتهم) او ان يكونوا من ممثلي المنظمات المحلية التي تعمل مع النساء. ان ادوار ومسؤوليات هؤلاء المنسقين وكيفية العمل معهن مشروحة في الجزء الثالث.

الى اي مدى سيكون توفر الحكومة؟ في الضوابط التي تقوم فيها الحكومة بتعاقدات ايجابية يمكن للخط الساخن ان يحصل على مدى وصول جيد يغطي عدة مواقع او مدينة او حتى البلد بأكمله. اما اذا كانت الحكومة ممانعة للخط الساخن فيمكن ان يحصر مداه بنطاق ضيق ليووفر خدمات الى المستفيدات حيثما انشأت خدمات جواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي

الخطوة الثالثة: تصميم رد جوال وتطوير تنفيذ الخط لكل موقع

ستسمح المعلومات المجمع اثناء القيام بالتقدير للمنظمات بتصميم رد جوال مبني على نقاط القرارات الرئيسية المحددة ادناه. تكون الفرق الجواله التي تعمل على عدة مواقع على اسس دورية مشجعة لإنشاء ورش لمناقشة هذه العناصر وصنع قرارات رئيسية وتطوير تنفيذ الخط في كل موقع. انظر الى المرفق الثالث للحصول على دليل كيفية انشاء هذه الورش.

تعريف نقاط الدخول لإدارة الحالات في كل موقع. يحتاج هذا القرار ان يتخذ قبل اتخاذ أي قرارات مسبقة مبنية وفق العناصر الاخرى المدرجة ادناه. تم شرح عناصر نقاط الدخول في الجزء الثالث. اذا تمت الاستعانة بالرد المتنقل فان من الضروري تحديد وفقاً لتقديرات تقنية تواصل المعلومات اذا كان الخط الساخن ذو جدوى والى أي مدى سيكون نطاق وصوله.

تتطلب الخطوط الساخنة قرارات تصميم اضافية:

- ماهي الاجهزة التي سيستخدمها الطاقم وكيف ستتم ادامة (اضافة الى ذلك كيف سيتم شحنها واين ستخزن خلال الليل وما هي التطبيقات الممنوعة وماذا يحدث اذ تمت سرقة او فقدان جهاز...الخ)؟
- ماهي شركات الاتصالات الداعمة للخط الساخن في المنطقة؟
- ماهي ميزانية توزيع المعدات و كروت الشحن وتفعيل خط هاتفي مفتوح مجاني او خدمة تعويض المتصلين؟

من اللازم انشاء ورشة للتخطيط خلال تنفيذ خدمة الخط الساخن تتضمن قادة و طاقم مقترح لإدارة الخط الساخن وطاقم ادارة المعلومات (اذا دعت الحاجة لذلك)، وشركاء محتملين لمسارات الإحالة . من المرجح على خطط التنفيذ تحديد الفعاليات والمسؤوليات وجدول تغطية الخطوط الساخنة، وخطط التوعية ونشر المعلومات وخطط تدريب للكوادر والشركاء وجدول للإشراف.

تحديد كادر العمل المطلوب لكل موقع جوال وكذلك نقاط الدخول وتلخيص

ادوارهم ومسؤولياتهم. مثال عن الكوادر المطلوبة : عاملي الحالات و كادر التوعية الاجتماعي او الجوالين، وطاقم عمل خاص للتعامل مع القاصرين، وسائقين او عاملي النقل وطواقم اخرى وفقاً لنوع نقاط الدخول المنشأة . توجد ارشادات مرفقة بخصوص مناصب طواقم العمل تبعاً (للسيرة الذاتية المطلوبة والادوار والمسؤوليات والاعداد) في الجزء الثالث. سيكون من المهم تحديد فيما اذا يمكن للمنظمة سحب عاملين من طاقم العمل المتواجد او انها ستحتاج الى توظيف كادر جديد

تحديد المواقع الجواله المحتملة وطرق النقل. تعيين المسافة بين المواقع و طرق التنقل التي سيستخدمها الفرق للذهاب من والى المواقع، مثال (الشاحنات او باصات النقل او الطائرات او الزوارق).

تحديد توزيع الوقت. تحديد مقدار الوقت المراد قضائه في كل موقع لإجراء فعاليات التوعية وتوفير الخدمات. سيتحدد الوقت المحتاج للسفر من والى المواقع ؛ بناء على انواع وسائل التنقل المحددة اعلاه.

تحديد جدول التنقل بين المواقع. تحديد مقدار جدول زيارات الفرق الى المواقع و كيف سيكون جدول التنقل بين هذه المواقع. على سبيل المثال في السياقات التي سيكون من الممكن زيارة موقع واحد في اليوم؛ فان الفريق الواحد سيكون قادر على خدمة اربع مواقع في الاسبوع. ستكون هذه النسبة متباعدة طبقاً لبعده مسافة المراكز عن المكتب (اذا كان الموقع يبعد ساعة ونصف عن المكتب فيمكن زيارة موقع واحد في اليوم) ,والمسافة بين المواقع الجواله. اذا كان نشر الفرق يكون من المكتب على اسس يومية فأنه من المرجح ان يكون النشر خلال اربعة ايام في الاسبوع مع قضاء اليوم الخامس في المكتب للتخطيط والإشراف.

تطوير خطة ادارة المواد. تعيين المواد التي سيكون هناك حاجة لشرائها مقدماً مقابل المواد المتوفرة محلياً للنشاطات اليومية, مثال (الشاي, القهوة, السكر...الخ). تحديد المواد التي ستنتقل الى المواقع وكيف سيتم تخزينها, مثال (هل هنالك مكان آمن ومحصن لتخزين هذه المواد؟).

تحديد انواع التواصل. مع الأخذ بنظر الاعتبار التالي: ماذا سيكون نوع التواصل بين طاقم العمل والمشرفين, على سبيل المثال (هل ستكون هنالك حاجة لطريقة اشراف عن بعد لعاملتي حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي او المنسقين الميدانيين في المجتمع؟) وكيف سيتواصل طاقم الفريق الجوال مع الامن لاستلام التحديثات ومعرفة الوافدين؟ كيف ستكون الاحالات الى المنظمات الاخرى حين عدم تواجد الفرق في المواقع؟

تحديد نطاق فعاليات المجاميع. تحديد نوع الفعاليات التي سيتم تنفيذها بشكل مباشر من قبل الفرق الجواله في نقاط الدخول او ما هو نوع الدعم المطلوب, ليتمكن المنسق وغيره من موفري الخدمات بتنفيذ هذه الفعاليات.

تطوير خطة توعية. تحديد من هو المسؤول عن توعية السكان المستهدفين لإبلاغهم حول الخدمات المتوفرة, لان السكان المستهدفين قد يكونون متوارين عن الانظار ضمن المجتمعات المضيفة في المواقع الجواله, وطلب المساعدة من اعضاء المجتمعات المستهدفة لنشر المعلومات حول الخدمات الى الآخرين وتطوير رسالة اساسية لغرض التوعية.

انشاء مسارات إحالة وتحديد طرق الإحالة . يجب على خدمة التخطيط في المنطقة ان تؤدي الى تطوير مسارات احالة خاصة بالموقع, ويجب ان تتضمن احتياجات الخدمات التقليدية للعنف القائم على النوع الاجتماعي مثل خدمات الصحة ومنظمات المرأة واختيارات البيوت الامنة والشرطة والقادة المحليين وخدمات تصريحات امنية في المجتمع وخدمات قانونية وبرامج حماية الاطفال, ويجب ان توفر المسارات ايضاً مزودي خدمات غير محليين مثل منظمات المعاقين والمجاميع الدينية والوثنية ومجاميع اجتماعية ومنظمات المثليين. في حين عدم تواجد الفرق الجواله في الموقع في كل الاوقات ,فمن الضروري تحديد كيفية حدوث الإحالات . تتضمن فيما اذا كان التنسيق مع مزودي الخدمات الآخرين سيحدث شخصياً او ايضاً عبر الإحالات الهاتفية. من الضروري تحديد وسائل نقل امنة للناجين لنقلهم الى موفري الخدمات وعقد اتفاقات حول دفع رسوم النقل ورسوم الخدمات وتعيين منسقة ميدانية (انثى) لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي من الوكالات الشريكة التي بالإمكان استدعائها لتوفي الخدمات في الحالات الطارئة. **من اللازم حل هذه العواقب قبل بدأ عاملي الحالات بالإحالات.** ومن الضروري ايضاً اكتشاف اذا كان أي من مقدمي الخدمات بحاجة الى تدريب ومتى وكيف ستأخذ هذه التدريبات مكاناً قبل البدء بالإحالات.

تحديد كيفية تسهيل الوصول للخدمات الصحية المنقذة للحياة. ان كيفية تسهيل الفريق الجوال للوصول الى الخدمات الصحية المنقذة للحياة هو قرار خطير ويمكن ان يكون تحدي كبير اثناء التداخلات الجواله بما انها تنفذ عادة في المناطق البعيدة. من خلال التقديرات يمكن التأكد فيما اذا كانت جودة خدمات العناية الطبية لناجيات الاعتداء الجنسي متوفرة ضمن المواقع الجواله. واذا لم تتوفر فيجب ان تحديد الطريقة الافضل لتوفير هكذا خدمات صحية لناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي . ان شجرة القرارات في الصفحة التالية تشرح العملية لاختيار وزن فعالية الاختيارات وربما تكون مساعدة في اتخاذ القرار.

تدابير الفرق الجوال حول الرعاية السريرية لناجين من الاغتصاب (CCSAS) \ الادارة السريرية للاغتصاب (CMR)

هل الادارة السريرية متوفرة من خلال (قطاع الحكومة و القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني)؟
قطاع صحي متدرب، توفر الأدوية والمواد الطبية، الاجراءات المناسبة المتبعة من قبل مزودي الخدمات.



تعيين المنسقين الميدانيين في المجتمع اذا تم تحديد المنسقين في المجتمع كجزء من الرد الجوال فمن المهم تحديد من سيختاره الفريق ليكون المنسق في كل موقع و ستكون الخطوات الاتية لتعاملهم كمتطوعين. سيمثل التدريب خطوة اولى مهمة اما عن طريق تدريبهم من مواقع جواله مختلفة في مكان مركزي او توصيل تدريباتهم بصورة مباشرة في كل موقع.

وضع خطة خروج/ خطة نقل. اعتباراً من الاتي: الى متى ستوفر الفرق الجواله الخدمات و ماهي الخيارات ذات المدى الطويل للعمل مع التسليم توصيل الخدمات الى الشركاء المحليين؟



الجزء الثالث : المعايير الدنيا لتوصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

3.1.1 نقاط الدخول لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

3.1.1.1 انواع نقاط الدخول لإدارة الحالات

كما هو مبين في الجزء الثاني ان اختيار نقاط الدخول المناسبة لإدارة الحالات هو من اكثر القرارات الحرجة لتصميم إنشاء توصيل خدمات جواله ومتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي. ان المفتاح لنقاط دخول فعالة لإدارة الحالات في الردود الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي هي انها تكون موفرة في مساحة خاصة و مشتركة الموقع مع خدمات اخرى غير مركزة على العنف القائم على النوع الاجتماعي كما هو الحال مع الخدمات الثابتة للعنف القائم على النوع الاجتماعي. يسمح هذا النوع من نقاط الدخول للناجيات الوصول الى خدمات ادارة الحالات بشكل سري دون الحاجة للإفصاح عن حالتهم الى اعضاء المجتمع بما انه سظهر مشاركتهم في فعاليات او استلامهم لخدمات اخرى في نقطة الدخول نفسها

(1) مساحات امنية مؤقتة للنساء والفتيات
افضل طريقة لتوفير الخدمات الجواله للناجيات من النساء والفتيات هو بإنشاء مساحات امنية مؤقتة في المواقع تديرها الفرق الجواله, تعتبر المساحات الامنة هي افضل نقاط دخول للناجيات من النساء والفتيات للأسباب التالية:

- في معظم السياقات الانسانية تكون حركة النساء والفتيات اما مقيدة من قبل الاعراف الجنسية او خطر التحرش او اشكال اخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي. ان المساحة الامنة هي مكان يمكن النساء والفتيات من التجمع فيما بينهم.
- تسمح المساحات الامنة بتقديم الامن للخدمات بعيداً عن المعتدين الذين عادة ما يكونوا ذكور.
- و تسمح المساحات الامنة بإخفاء الهوية (لسرية افضل) المتعلقة بطلب المساعدة , كحال الفعاليات الاخرى التي تقام في هذه المساحات الاخرى للنساء والفتيات.
- توفر المساحات الامنة الفرصة للنساء والفتيات لتطوير شبكات حماية اجتماعية وذلك لأنها مساحات لملتقى النساء والفتيات.

يجب ان لا تستخدم الزيارات المنزلية كنقاط دخول لتوفير خدمات ادارة حالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي. ان ارشادات ادارة الحالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي المشترك بين الوكالات يحدد المخاطر المرتبطة بالزيارات المنزلية ويوصي ان لا يتم استخدامهم للرد على العنف القائم على النوع الاجتماعي. للمزيد من المعلومات مراجعة صفحة 37-38 في الرابط <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines> الاتي:

(2) توفير نقطة دخول مشتركة الموقع متواصلة مع الخدمات الاخرى في المواقع الجواله (سواء كانت جواله او ثابتة). على سبيل المثال اذا كانت هنالك عيادة طبية توفر الخدمات الصحية والمعلومات التي يمكن للجميع الوصول اليها فيمكن اعداد غرف او مساحات خاصة لتوفير خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي للناجيات, ومن الممكن حدوث ذلك من خلال التنفيذ المشترك مع الفرق الجواله الاخرى للقطاعات. حيث يمكن توفير ادارة الحالات في المساحات او الغرف الخاصة المشتركة بخدمات اخرى (خدمات الصحة الجواله, خدمات حماية الاطفال الجواله, خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة). قد يتطلب احضار الخيام او المركبات الكبيرة (مع مظلات) او غيرها من البنى التحتية التي تتطلب تركيب في المواقع الجواله والتي من خلالها يمكن توفير الخدمات. توفر نقاط الدخول هذه خيارات لناجيات العنف الجنسي من الذكور والاناث الذين يشعرون بعدم الارتياح او غير قادرين على الوصول لهذه الخدمات في مساحات امنة مؤقتة.

(3) الخطوط الساخنة. كما هو موضح في الجزء الاول. تزود الخطوط الساخنة طرق نقالة تسمح بوصول الناجيات للخدمات بطريقة سرية و هي بذلك تكون نقطة دخول مهمة لإدارة الحالات ويمكن استعمالها كجزء من الرد الجوال او ان تستعمل بشكل مستقل خصوصاً في الاماكن التي لا تصلها حتى الفرق الجواله.

3.1.2 تأسيس نقاط دخول امنة وسرية لإدارة الحالات

ان انشاء نقطة وصول سرية غير جالبة للعار لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي هو ليس بالأمر الجلي لتوصيل الخدمات الجواله والمتنقلة لان انشاءها وصيانتها بأكثر طريقة امنة وسرية في السياقات الجواله يمكن ان يكون صعب للغاية. تتطلب الصيانة السرية اعتبارات اضافية في توصيل الخدمات الجواله في العنف القائم على النوع الاجتماعي نتيجة للحدود الفيزيائية في العمل داخل مساحات اجتماعية او هياكل مؤقتة مستعارة, بالإضافة فان الوقت المحدود المتوفر للفرق الجواله يعني انهم ليس لديهم تحكم وادارة ثابتة على المواقع التي توصل اليها الخدمات. ان المعايير الدنيا لكل نقطة دخول تضمن سلامة وسرية الناجيات مشروحة ادناه

1) مساحات الامنة والمؤقتة للنساء والفتيات

من الافضل انشاء مساحات مؤقتة امنة للنساء والفتيات في بنايات اجتماعية عامة مثل المدارس و القاعات والمكاتب لكي تبقى مساحة امنة حين انتهاء التداخل الجوال من اجل الاستدامة. اذا كان تأجير مساحة هو احد الخيارات ؛ فهو سيسمح بتحكم اكثر على المساحة في مدى قصير

من خصائص المساحة:

تحتوي على غرفتين او اكثر. تتطلب فعاليات المجموعة غرفة واخرى لإدارة الحالات, وانه لمن الافضل توفر غرف اخرى للقيام بفعاليات منفصلة. كالعناية بالأطفال والفتيات القاصرات... الخ.

في حال عدم توفر البنى التحتية اللازمة, تستطيع المنظمات المحاولة على حصول تراخيص لتملك ارض وترتيب عملية شراء ونصب منازل متنقلة وعربات كبيرة وخيام تسع غرفتان او اكثر بشكل دائم في المواقع او شراء هيكل يمكن تجميعه خلال العمل الجوال.

ان تكون متوفرة على الاقل اثناء جدول تنقل الفرق الجواله اذا تم استخدام المساحة من قبل المجتمع, فبالإمكان ان تكون مفيدة لفعاليات المجتمع الاخرى, مثل (المدارس و اماكن اللقاءات الاجتماعية) في اوقات مختلفة. و من الضروري التأكد من توفرها حين زيارة الفريق الجوال اليها. كلما كان وقت توفر المساحات للنشاطات المدارة من قبل النساء والفتيات فقط ؛ كان من الافضل استدامة وتفاعل المجتمع (اثناء وجود الفريق الجوال في او خارجها)

امثلة على اماكن المساحات الامنة: تم تطوير المساحات الامنة في منازل القادة الاجتماعيين الاناث (الذين هم ايضاً متطوعين) حين عدم توفر مساحات, وانعدام وجود الرجال خلال اوقات فعاليات للنساء والفتيات لبعض المناطق. يعتبر هذا مقبولاً حين يكون تركيز الخدمات على فعاليات الدعم النفسي والاجتماعي للمجموعة, على الرغم من ذلك فان من الممكن توفير بعض خدمات ادارة الحالات في مساحات خاصة اخرى من المنزل.

من الضروري ان يذكر ان وجود بيت قائدة اجتماعية انثى يكون "كمساحة امنة" هو مختلف عن كونه "بيت امن". يجب عدم بقاء الناجيات في منازل المتطوعين او كوادرات العمل للحصول على الامان خارج فعاليات المجموعة, حيث ان بقاء الناجيات في منازل كوادرات العمل او المتطوعين يعتبر خطراً امني كبير لأنه من المحتمل استهداف المضيف من قبل المعتدين او غيرهم من المجتمع.

يجب عمل التالي من أجل تأسيس مساحة آمنة مؤقتة للنساء والفتيات:

تحديد المساحة من أجل النساء والفتيات. يجب بدأ جميع البرامج بنقاشات مع النساء والفتيات من ضمن هذه النقاشات تخطيط الاماكن الآمنة والخطيرة . تحديد المساحات الآمنة المحتملة وطرق الوصول وكيفية تحديد العوائق لاجتيازها ووجود ممثلي الامن وتأثيرهم في ادراك السلامة و تملك المساحات والمفاوضات المطلوبة لاستخدام المساحة ...الخ. (مراجعة المرفق 1 لغرض الاداة الداعمة لهذه العملية).

تأسيس اتفاقات اجتماعية ومعرفة عامة حول كون

هذه المساحات للنساء والفتيات فقط. لغرض عدم

التعرض لسلامة الخدمات الموفرة في المساحات الآمنة

للخطر, يجب على المنظمات تطوير اتفاقيات اجتماعية

تنص على ابقاء المساحات للنساء فقط خلال ساعات

العمل وان هذه الاتفاقيات تشمل مالك المبنى الاجتماعي

وقطعة الارض التي تقع عليها المساحة الآمنة والقادة

الاجتماعيين وغيرهم من اللذين يسكنون الحي او

يعملون فيه. ان الخدمات الفعالة تعتمد على قوانين

النساء والفتيات فقط حتى لا يمنع المعتدين من الرجال

وصول اللذين يطلبون الخدمات

(2) نقاط الدخول ذات الموقع المشترك والمرتبطة بأقسام أخرى وخدمات المنظمات

المساحة: يتطلب هذا النوع غرفة اضافية تعمل كمساحة آمنة ملحقة بالقسم او المنظمة الموفرة للخدمات بالتنسيق مع الفريق الجوال .على سبيل المثال قد تكون هذه الغرفة الخاصة مرتبطة بالعناية السريرية او مركز التغذية او مكتب حكومي او مساحة خاصة بالأطفال.

التنسيق مع المنظمات الشريكة: من المهم تخطيط التالي مع المنظمات الشريكة قبل تأسيس هذا النوع من نقاط الدخول (1)جدولة استعمال الغرف الاضافية لتقديم الخدمات وعقد اتفاقيات على ان يكون عملها دون انقطاعات.

(2) جعل وجود باحثين وناجين محتملين عملية طبيعية (حدوث فعاليات او توفر خدمات اخرى اثناء تقديم خدمة ادارة حالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي. (3) متى واين ويمكن تدريب الكوادر الشريكة على التعامل مع تفشي المعلومات والقيام بإحالات آمنة ومناسبة حيث يمكن تقبلها من قبل الناجين. (4) دورة التمويل من الشركاء واي اضطرابات محتملة في الخدمات.

من المهم جداً تطوير اتفاق رسمي مع المنظمات الشريكة الذي يغطي ما كتب اعلاه.

انشاء نقطة دخول لإدارة الحالات عن طريق فريق جوال آخر

كما شرح اعلاه , قد يمكن تأسيس نقطة دخول لإدارة الحالات مع خدمات جواله أخرى وفقاً للنشر المشترك بين الفرق الجواله لعنف القائم على النوع الاجتماعي والفرق الجواله للأقسام الأخرى. قد يتضمن هذا الصحة (كصحة الأجهزة التناسلية, التغذية, الماء, النظافة, الصرف الصحي, الحماية (حماية الأطفال) يتطلب تنفيذ النشر المشترك التالي :

- نشر فريق جوال كامل للعنف القائم على النوع الاجتماعي لتأكد من تلبية وظائف الرد والتوعية (يجب عدم اشراك عضو واحد فقط من كادر عمل العنف القائم على النوع الاجتماعي الذي هو جزء من قطاع آخر للفريق الجوال, في عملية النشر المشترك).
- توفير مساحة آمنة لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تقع حيثما يقدم الفريق الجوال للقطاع الآخر خدماته او فعالياته.
- ان يكون الفريق الجوال للعنف القائم على النوع الاجتماعي موحد مع الفريق الآخر في عمليات التوعية الاجتماعية وتقديم الخدمات والنشاطات وعلى ذلك فانهم لن يعرفوا في المجتمع على انهم "طاقم عمل للعنف القائم على النوع الاجتماعي" حيث ان هذا سيسمح للناجين بالوصول الى خدمات ادارة الحالات من دون معرفتهم كناجين.
- يكون الوقت المطلوب لبناء الثقة وتلبية احتياجات الناجين للعنف القائم على النوع الاجتماعي, مفهوم من قبل الممثلين و مذكور في جدول النشر (الوقت والموقع والوقت بين كل زيارة وأخرى للموقع).
- ان يكون جميع كادر عمل الفريق الجوال مدرب على مبادئ الارشاد للعنف القائم على النوع الاجتماعي وكيفية التعامل مع تفشي المعلومات والقيام بالإحالات الى الباحثين بطريقة آمنة وسرية.
- ان يكون كادر عمل العنف القائم على النوع الاجتماعي مدرب على التدخلات الأساسية للقطاع الآخر وبذلك يمكنهم المشاركة بعمليات التوعية الاجتماعية مع القطاع الآخر.
- ان يكون القطاع الآخر مدرب على مسؤوليات القطاع المحددة في ارشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لدمج التدخلات للعنف القائم على النوع الاجتماعي مع الأفعال الإنسانية. يوضح الرابط ضوابط انسانية للرد ومنع العنف القائم على النوع الاجتماعي:

<https://abvguidelines.org/en/home/>

(3) الخطوط الساخنة

سواء كان تأسيس خط ساخن كجزء من الرد جوال او بشكل مستقل يجب ان يكون التالي في محله (مراجعة المرفق 5 لمزيد من الارشادات المفصلة حول تأسيس وتنفيذ الخط الساخن).

المساحة. يجب توفير غرفة خاصة في المكتب الميداني التي يمكن من خلالها ادارة الحالات و توفير دعم للكوارث عن بعد. و مساحة لملفات الموارد وخطوط الهاتف او خدمات الهاتف النقال و ملصقات جدارية (مسارات احالة و اسئلة تخص التخطيط الامني ورسائل اساسية ...الخ).

وظيفة الاتصال الجماعي. ان هذا مطلوب لتوفير الترجمة (اذا دعت الحاجة لذلك) او للتوصيل مع شركاء الاحالة.

اتفاقيات سياسة الخدمة. يجب اقرار سياسات العمل من اجل بيئة عمل آمنة واخلاقية للخط الساخن. يجب على الاقل ان تتضمن هذه سياسات وارشادات حول ضمان السرية وطريقة الرد على الاتصالات من قبل الطاقم, مثال(عبارات تعريفية, الرسائل الاساسية التي يجب مشاركتها اثناء الاتصال حول السرية, التكتم

والسلامة، كيفية إنهاء الاتصال)، ما المعلومات والرسائل الأساسية التي يجب مشاركتها قبيل إنهاء الاتصال و كيفية الاستجابة للناجين في مواقف الخطر الفوري و طريقة الرد على المتصلين الذين لديهم ميول انتحارية و التعامل مع المكالمات الزائفة و المضايقات والتحرشات الهاتفية على الخط الساخن. ومتى يجب على طاقم العمل اشراك مشرف لتقديم الدعم.

موارد خاصة للباحثين الإحالة. يعتبر الحصول على الموارد الآتية مهماً بالنسبة لموظفي الخط الساخن حين الاجابة على الاتصالات لتمكينهم على الإحالة بسهولة عند الحاجة.

دليل المصدر: يحتوي دليل المصدر على معلومات وافية للسياق، من ضمنها الانواع الأكثر شيوعاً لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، و على الارجح المعلومات المطلوبة من قبل المتصل و الاسئلة المطروحة باستمرار ومعلومات حول المصادر الأخرى و يجب ان تتم ترجمة وتعديل هذه الارشادات وفقاً للسياقات المحلية وتحديثها عبر الوقت طبقاً للمكالمات التي يستلمها الخط الساخن. بعض الامثلة حول مواد الإحالة التي يجب ضمها في دليل المصدر:

- تخطيطات السلامة.
- انواع العنف القائم على العنف القائم على النوع الاجتماعي كردود الافعال الشائعة للناجين حول الانواع المختلفة للعنف القائم على النوع الاجتماعي، طبيعة عنف الشريك الحميم.
- وثيقة احوال الاطفال الناجين.
- بيانات الصحة (تعيين وسائل منع الحمل الطارئ، الوقاية من آثار الصدمة، شرح متطلبات الإبلاغ الاجبارية).
- القوانين والعمليات القضائية الأساسية (من الافضل الحصول على محامي كشريك في مسارات الاحالة على الخط الساخن).
- خطة منع الانتحار.
- كيف تساند الناجي: للعائلة والاصدقاء.

تمت تغطية العديد من المواضيع المذكورة اعلاه في الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. وسيكون من المساعد ايضاً الاحتفاظ بنسخ مطبوعة باللغة المحلية للإحالة السريعة .

مسارات الاحالة. من الضروري ان يمتلك كادر عمل الخط الساخن ملف يحدد مسارات الاحالة الموجودة، من ضمنها جميع موفري الخدمات المعروفين في الاماكن المغطاة من قبل خدمات الخط الساخن. تحتوي التفاصيل الأساسية على اسم المنظمة والشخص المسؤول ورقم الهاتف وعنوان البريد الالكتروني وعنوان المنظمة والخدمات الموفرة وساعات الخدمة وتكلفة الخدمة. يجب تحديث لائحة الاحالات بشكل منتظم على الاقل كل ستة اشهر، اما في الحالات الطارئة فيجب ان تحدث كل شهر الى ثلاثة اشهر حيث ان الخدمات تتغير بشكل اسرع.

قائمة المترجمين. يجب التأكد من توفر قائمة من المترجمين التي تتضمن معلومات الاتصال بهم في المواقع التي تستخدم فيها العديد من اللغات.

مواد وطرق وصول المعلومات والتعليم والتواصل. تطوير مواد معلومات وتعليم وتواصل محددة للخط الساخن حيث يجب تقديم فكرة حول كيفية تصنيف الخط الساخن على انها خدمة غير جالبة للعار ومشجعة على طلب المساعدة. ترويج الخط الساخن على جميع مسارات الاحالة (تتضمن جمعيات العجز ومنظمات المثليين وموفري الخدمات للقاصرين) والتأكد من كون الشركاء والمسؤولين في المجتمع متمرسين على تعريف الناجين والمجتمع بالخط الساخن.

3 تدابير للجماعات السكانية المعرضة للخطر¹³

تعتبر النقاط التالية تدابير مهمة لتأسيس نقاط دخول للخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي في التجمعات السكانية الفرعية المعرضة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

الأطفال الناجين

على جميع الأطفال الناجين تحت سن الثانية عشر الحصول على الخدمات في مساحات الامنة للنساء والفتيات . من الضروري وجود باحثين متمرسين في العناية والتعامل مع الأطفال الناجين لتوفير الدعم لهم. من الامكان تأسيس خدمات جواله مخصصة للأطفال من خلال قطاع حماية الاطفال للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

الذكور الناجين من العنف الناجم من العنف الجنسي

يمكن تأسيس ادارة الحالات للناجين من الذكور من العنف الجنسي لتوصيل الخدمة الجواله من خلال:

- (1) **خدمات صحية.** يجب على خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العيادات الصحية ان تكون قابلة للوصول من قبل الرجال، و ان يكون كادر العمل مدرباً على الرعاية السريية من اجل العمل مع جميع الناجين من الاعتداءات الجنسية.
- (2) **تعيين شريك من قطاع اخر للتعامل مع الرجال.** بإمكان الفرق الجواله العمل مع شريك يقدم الخدمات او يقوم بالفعاليات مع الرجال. ونشر عامل باحث على اسس متنقلة الى منظمة الشريك.
- (3) **تخصيص مساحات خاصة محددة في المجتمع.** تكون حركة الرجال والفتية في معظم السياقات الانسانية غير مقيدة كحركة النساء والفتيات ويستطيعون الوصول لمساحات اجتماعية أكثر، و تحديد مساحة خاصة للحدث في المجتمع هو اختيار مجدي. يمكن تدريب عاملي التوعية الجوالين لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ؛ في حالة حدوث كشف خلال عملية التوعية يمكنهم مقابلة ناجين من الذكور فوراً او في وقت اخر في مساحات خاصة محددة داخل المجتمع.

¹³ ان طريقة تزويد خدمات ادارة الحالات لكل من السكان المناقشين في هذا القسم هي محددة في الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. من الضروري ان يكون الباحثين مدربين بالكامل لتوفير خدمات ادارة الحالات لهؤلاء السكان باستعمال الموارد المتوفرة في هذه الارشادات.

4) الخطوط الساخنة. كما مذكور اعلاه فان الخطوط الساخنة تمتلك افضلية كونها مجهولة وبهذا تمكن من تسهيل الوصول الى الخدمات الى الرجال الذين يكونون اقل ميولاً للحصول على مساعدة شخصية نتيجة للشعور بالعار. زيادة على ذلك ان في معظم السياقات الانسانية يكون للرجال وصول افضل للهواتف وبذلك يكونون قادرين على الحصول على دعم سري من خلال الخط الساخن

مواد معلوماتية محددة حول الخدمات المتوفرة للناجين الذكور من الاعتداءات الجنسية وكيفية الوصول اليها في المواقع النقالة. و رسائل موجهة حول تقليل شعور عار الاعتداءات الجنسية ضد الرجال.

الناجين اصحاب الاعاقة

يجب على منظمات العمل للتأكد من ان كل خدمات نقاط الدخول ادارة الحالات, سواء كانت مساحات امنية او غرف خاصة مرتبطة بخدمات وفعاليات اخرى تتيح الوصول لكل الناجين اصحاب الاعاقات. وهذا يتضمن ايضاً توفير النقل الى و من نقاط الدخول. بإمكان نقاط الدخول الاجتماعية وعاملي التوعية الاجتماعيين او الجوالين استهداف توعية الاشخاص ذوي الاعاقة واجاد والتعامل مع جمعيات المعاقين للتأكد من كون الخطوط الساخنة متاحة لجميع السكان اصحاب الاعاقات.

الناجين المثليين

باستطاعة موفري الخدمات الاخرين توفير طرق وصول للسكان المثليين خلال شبكات توعية تبليغهم بخدمات ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي, ان تعريف موفري الخدمات الغير رسميين للسكان من اجل المشاركة و دعم احتياجاتهم لإدارة الحالات بإمكانه ان يؤدي الى وصول الخدمات بشكل افضل. الطريقة الوحيدة لدعم السكان المثليين هي عن طريق الخطوط الساخنة. وبإمكان النساء والفتيات المثليات الوصول الى المساحة الامنة. الناجين المثليين من الذكور بإمكانهم الوصول الى نفس خدمات ادارة الحالات كغيرهم من الذكور الناجين من العنف الجنسي .

من داخل الميدان: في مينمار ادار الباحثون الجوالين للجنة الانقاذ الدولية ورش عمل بالتعامل مع منظمة المصباح المضئي المحلية للمثليين (Lighted Lamp). وفرت منظمة المصباح المضئي معلومات حول المهارات المطلوبة للعمل مع السكان المثليين. و وفرت لجنة الانقاذ الدولية نظرة عامة حول ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. و وافقت كلا البرامج على الاحالات المشتركة عبر الخط الساخن التابع للجنة الانقاذ الدولية. تدعم لجنة الانقاذ الدولية منظمة المصباح المضئي بتكاليف توفير ادارة الحالات للناجين المثليين وتوفير دعم ادارة حالات بشكل متنقل الى منسق ميداني خاص بالعنف القائم على النوع الاجتماعي لمنظمة المصباح المضئي.

3.2 تعيين طاقم توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

مهارات تقنية جيدة مطلوبة لتوصيل الخدمات والاشراف و ايجاد حلول لعقبات الردود الجواله والنقالة, على وجه الاخص في الاماكن الغير مؤمنة و الصعب الوصول اليها لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. يجب على طاقم العمل ادراك ظروف مواقع الخدمات و تطوير خطط لتوصيل وصيانة وتعديل الخدمات وفقاً لطبيعة كل موقع وغالباً عبر عدة مواقع كجزء من جدول التنقل. يتطلب تأسيس وتوفير مواقع للخدمات وطرق سرية للوصول الى ادارة الحالة وربطها بطريقة مناسبة ببقية الخدمات, طاقم عمل يكون متدرب بصورة جيدة لإيجاد ومراقبة الصعاب والتحديات عادة خلال الحالات الغير ثابتة. في الظروف الملائمة, يجب على طاقم عمل توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي ان يكون لديهم خبرات سابقة في توفير الخدمات في المساحات الامنة الثابتة. على جميع باحثي الفرق الجواله والمتنقلة الحصول على تدريبات شاملة في ادارة الحالات بناء على الارشادات المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وتدريب حول توفير العناية بالأطفال الناجين بالإضافة الى الردود الطارئة والاستعدادات لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.

يحدد القسم المبين ادناه مناصب طاقم العمل المطلوبة لتنفيذ ودعم الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي . وتم تحديد انه على الارجح احتياج طاقم عمل اضافي وفقاً لتصميم الرد الجوال. بالإضافة الى الارشاد المقدم ادناه, فيجب دائماً اجراء تقييم بالتعاون مع الطاقم المحلي المتواجد لمعرفة بطاقات هوية طاقم العمل اللازم لتوفير الخدمات في اكثر اسلوب أمن.

3.2.1 تعيين طاقم الفرق الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي

الارشاد حول الكمية	ادوار ومسؤوليات افراد طاقم العمل	السيرة الذاتية والمهارات	مناصب طاقم العمل
طاقم العمل المراد به تنفيذ رد جوال			
لإدارة توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة بطريقة مناسبة، يجب توفر عدد كافي من المشرفين وفقاً لعدد الباحثون وموظفي الخط الساخن. (إذا كان جزءاً من الرد الجوال مطلوب).	يختص هذا الطاقم بتواجهه في المكتب الذي تنطلق وتنتشر منه الفرق الجواله خلال البدء بعملية الرد: - النشر الاولي للفرق الجواله في المواقع الجديدة و زيارة المواقع الجواله على اسس متنقلة لتوفير الدعم حين مناسبة ذلك. - اختيار ومراقبة حالة مواقع ادارة الحالات (سرية المساحة، التأكد من اتصال بالخدمات الاخرى). - تطوير سياسات الحالات الطارئة للعنف القائم على النوع الاجتماعي ومسارات احالة مع موفي الخدمات الاخرين والمؤسسات الاجتماعية. الاشراف المستمر: - الاشراف على عمليات النشر الى المواقع الجواله المكاتب الرئيسية او الفرعية. - مراقبة جودة ادارة الحالات. - الاشراف على نشاطات الدعم النفسي والاجتماعي . - توفير الاشراف بصورة شخصية او عن بعد. - الاشراف على التدريبات وسعة خطط البناء للشركاء والطاقم. التنسيق المستمر: - تقوية تنسيقات العنف القائم على النوع الاجتماعي والاحالات والسعات لتوفير عناية على مدار الوقت لناجين العنف القائم على النوع الاجتماعي. - مشاركة المعلومات بانتظام مع وسائل التنسيق المحلية ومن ضمنها مجاميع العمل او الاقسام الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي.	مهارات ايجاد حلول لسيناريوهات ادارة حالات معقدة وتوقع نوع توصيل الخدمات المناسبة لكل موقع.	الاشراف التقني
تحديد العدد بناء على عدد المنسقين التي تشمل تغطيتها للسكان والوقت المطلوب في المواقع و اللغات المطلوبة.	- اجراء خدمات ادارة الحالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي. - تسهيل الاحالات الامنة والسرية لموفري الخدمات الاخرين. - اجراء تخطيط خدمات بشكل اعتيادي لتحديث مسارات الاحالة وتنسيق الخدمات . - تسهيل النشاطات المبنية على المجموعات لخدمات دعم المنتوجات	تدريبات وخبرات سابقة حول توفير خدمات ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي. يجب توظيف الباحثات، حيث تفضل النساء وحتى الناجين من الرجال التحدث مع عاملة انثى (بما ان المعتدين عادة يكونون من الرجال). او ان يطلب العكس من قبل الناجيات حيث	الباحثون ملاحظة: عدم استخدام مصطلحات العنف القائم على النوع الاجتماعي في مناصب كوادر العمل.

	يجب على الباحثات التعامل مع الناجيات. تقديم فيما اذا كان الحصول على احد افراد كواد العمل المدربين على ادارة الحالات والتوعية الاجتماعية هو من ضمن سياقات العمل عبر المواقع الجواله. مع ذلك يجب عدم الافتراض ان الناجين من النكور يرغبون بالحصول على باحث "ذكر".	وجلسات استماع النساء والفتيات في المساحات الامنة. • التحدث مع غير الناجين على اساس شخصية لجعل التعامل مع الافراد بصورة طبيعية. • توفير تدريبات للمنسقين في المجتمع او للشركاء.	
كودر التوعية الجوالين للمجتمع	بإمكانهم توضيح السلوك المتمحور حول الناجين. سيتطلب كادر العمل تدريب حول اساسيات الارشاد والتعامل مع الفضائح الاجتماعية، وكيفية الاحالة للباحون حول اساليب التوعية بشكل عام وبالأخص حول توصيلها للسكان المعرضين للخطر. كما مذكور اعلاه ان تقييم فيما اذا كان الحصول على احد افراد كواد العمل المدربين على ادارة الحالات والتوعية الاجتماعية هو من ضمن سياقات العمل عبر المواقع الجواله.	كجزء من عملية التقدير الاولى: • اجراء نقاشات جماعية مركزة كجزء من عملية تقدير العنف القائم على النوع الاجتماعي. • العمل مع الكوادر الاخرى لتحديد المواقع في المجتمع التي يمكن استخدامها كمساحات امنة للنساء والفتيات. • تخطيط الخدمات المحلية للإبلاغ على التطورات في مسارات الاحالة ودليل الخدمات. • المساعدة في تسهيل القيام بتقدير مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي وتخطيط السلامة الاجتماعية و التنسيق مع موفري الخدمات والقادة الاجتماعيين للحصول على دعمهم لتقليل المخاطر في السياق. كجزء من عملية التقدير المستمرة: • اجراء توعية اجتماعية لتوزيع المعلومات حول الخدمات المتوفرة في المجتمعات المحيطة. • بناء علاقات اساسية مع مجاميع اجتماعية او مؤسسات وغيرها من موفري الخدمات. • توفير تدريبات للقادة الاجتماعيين والحراس الاساسيين لزيادة مشاركتهم وتفاعلهم لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي. • تعريف وتدريب المنسقين الاجتماعيين على المفاهيم الاساسية والاحالات ومفاهيم الارشادات للعنف القائم على النوع الاجتماعي. • توفير تدريبات اخرى اذا دعت الحاجة لذلك.	تحديد العدد بناء على عدد المنسقين التي تشمل تغطيتها للسكان والوقت المطلوب في المواقع و اللغات المطلوبة.
الساكنين وعاملي النقل	يجب ان يتم تدريبهم على الحماية من التحرش الجنسي والاستغلال ومبادئ السرية وسياسات الامن.	• التصرف كسائق محدد للفريق الجوال. • العمل على تزويدهم بالموارد كعدة اللوازم الصحية. • المساعدة في نصب الخيام وغيرها من الهياكل اذا دعت الحاجة لذلك	بناء على عدد المركبات المطلوبة في عملية الرد الجوال التي تضمن نقل الكادر واللوازم (عادة كل عملية تحتاج الى اكثر من مركبة واحدة).
الكوادر الاخرى التي من الممكن احتياجها بناء على تصميم الخدمات الجواله			

طاقم العمل الصحي الخاص بالإنجاب و المشاكل التناسلية.	يجب تواجد عاملة انثى مناسبة ضمن السياق اذا سمح الامر.	• تنفيذ الخدمات لضحايا الاغتصاب بصورة فورية خلال 72 ساعة. • تأكيد الوصول او التزويد المباشر عدة العناية الطبية لناجيات الاعتداء الجنسي. • تدريب ممثلي الصحة لتوضيح تعليمات السلامة واجراءات الاحالة للناجيات. • اجراء جلسات حول العناية بالصحة التناسلية مع النساء والفتيات في المساحات الامنة. • تقدير المؤسسات الصحية الموجودة وسعة الكادر لتوفير العناية السريرية لناجيات العنف القائم على العنف الاجتماعي. • تسهيل اجراء جلسات المعلومات وخطط نشر التوعية للوصول الى الخدمات. • العمل مع المنسقين في الميدان الصحي في المجتمع حول المعرفة بالعنف القائم على القائم على النوع الاجتماعي واسباس الارشاد والاحالات .	في حال عدم توفر خدمات صحية جيدة في المواقع الجواله ؛ يمكن ضم هذا الفريق في عملية الرد الجوال المركزه. هذا قد لا يكون من ضمن المطلوب وقد لا يكون ملائم بناء على القوانين والسياسات , بالإضافة الى السياسات. من المحتمل ان يحصل هذا المنصب على دور غير ثابت بين المواقع الجواله.
طاقم الخط الساخن- ينطبق هذا استعمال الخط الساخن كجزء من الرد الجوال او بمفرده.	(مراجعة السيرة الذاتية والمهارات للباحثين).	• توفير دعم لتدخلات الازمات وادارة الحالات عبر الخط الساخن. • احالة الحالات وفقاً لمسارات الاحالة عبر الهاتف. • تحسين تواصل مسارات الاحالة . • توفير الدعم للناجين كجزء من الرد الجوال عبر المواقع الجواله حين عدم تواجد طاقم العمل.	يعتمد عدد موظفي الخطوط الساخنة على ساعات العمل المناسبة للبرنامج. على سبيل المثال اذا كانت مدة عمل الخط الساخن خلال 24 ساعة في اليوم وتبلغ مدة كل المناوبة 8 ساعات , اذا سيتطلب 3 عمال للعمل اليومي. من الأفضل ان يكون طاقم عمل الخطوط الساخنة مكرساً لعمله بدلاً من الاعتماد على مناوبة الوظائف بين الباحثين.

بالإضافة توجد نسبة لوقت الطاقم العملي في المكتب حيث ان نشر الفرق هو ايضاً مطلوب. يحدد الجدول ادناه المناصب المقترحة و مسؤوليات الفرق الجواله والمتنقلة لهذا الطاقم:

الادوار والمسؤوليات للردود الجواله والمتنقلة	منصب كادر العمل
• اجراء تقدير المخاطر الامنية للردود في الحالات الطارئة لكل من المواقع الطارئة. • اجراء خطط مراقبة امنية مستمرة لاتخاذ القرارات الامنية بالسماح بالذهاب او عدم الذهاب. • التنسيق مع المنظمات الاخرى من اجل الحصول على معلومات امنية. • توثيق السياسات الامنية والخطط الطارئة وتدريب الطاقم. • زيارة المواقع الجواله من اجل الدعم الموقعي اذا كان مناسب.	مدير الأمن
• التفاوض مع السلطات لتسهيل وصول امن الى المواقع الجواله. • التفاوض من اجل مساحة توصيل الخدمات للفرق الجواله. • العمل على خطة للحصول والمحافظة على القبولية من قبل المجتمعات المحلية التي تتضمن المستفيدات واطراف النزاع و المنظمات المحلية وغيرهم من اصحاب الاسهم ذوي الصلة. • تنسيق الفعاليات بالتعاون مع المشرف التقني. • القيام باختيارات امنية مبنية على تقارير مقدمة من قبل المدير الامني • زيارة المواقع الجواله من اجل الدعم الموقعي اذا كان مناسب.	المدير الميداني
• مراقبة العمليات اليومية المطلوبة لاستمرار الدعم. • تجهيز موارد البرنامج مثل عدة اللوازم الصحية. • عقد الاتفاق مع الممولين. • مساندة اجراءات التعيين وعقد الصفقات. • زيارة المواقع الجواله من اجل الدعم الموقعي اذا كان مناسب.	التأمين والتمويل و وضع تقنية المعلومات بالنسبة للموارد البشرية

يكون هناك كوادرات أخرى معروفة بأهميتها خلال التقدير، من ضمنها:

- كادر لمساندة المجاميع المعرضة للخطر بالأخص، من أجل تحسين طريقة دخول نافعة إلى الخدمات.
- طاقم عمل في المواقع الجواله لتسهيل الفعاليات، على سبيل المثال: وجود المعلمين إذا طلبن النساء والفتيات نشاطات تعليمية، أو مصممي حرف يدوية... الخ.
- موظفي الصحة الاجتماعيين.
- موظفي العناية بالأطفال.
- الحراس والمنظفين لمواقع الخدمة.
- موظفي نقل للإحالات أو لمساندة الوصول إلى الخدمات أو المساحات الآمنة، على سبيل المثال (للمشاركين المعاقين أو الذين يقطنون في أماكن بعيدة).

3.3 العمل مع المنسقين الميدانيين في المجتمع لتنفيذ توصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

كما ذكر سابقاً، بالإضافة إلى كادر الفريق الجوال فان المنسقين الميدانيين في المجتمع هي جزء أساسي في تنفيذ توصيل الخدمات الجواله. تشرح الأقسام الآتية أدوار ومسؤوليات المنسقين الميدانيين في المجتمع وتوفر إرشاد حول كيفية العمل معهم لمساعدتهم في أن يكون عملهم في المجتمع آمناً وفعالاً.

3.3.1 أدوار ومسؤوليات المنسقين الميدانيين في المجتمع

بإمكان المنسقين الميدانيين في المجتمع توفير التوعية لتنبيه المجتمع حول الخدمات المتوفرة والنشاطات الجماعية التي هي جزء من الرد الجوال. إذا أنشأ الفريق الجوال مساحة آمنة مؤقتة كنقطة دخول لإدارة الحالات فيمكن للمنسقين الميدانيين في المجتمع أيضاً مساندة تنفيذ فعاليات الدعم النفسي والاجتماعي الجماعية للنساء والفتيات. ان المنسقين الميدانيين في المجتمع أساسية بسبب دعمها للفرق الجواله لمعرفتهم للسياق الثقافي والحاجات المختلفة للناجيات والنساء والفتيات بصورة عامة.

على مدار تفاعلاتهم مع البرنامج، إذا كان ملائماً و آمناً ضمن السياق، يمكن تدريب المنسقين الميدانيين حول كيفية التعامل مع تفشي معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي بطريقة مؤكدة و آمنة و غير قضائية لضمان سلامة وسرية الإحالات لخدمات إدارة الحالات التابعة للفرق الجواله. وعند تفشي معلومات يمكن للمنسقين الميدانيين في المجتمع توفير معلومات للناجيات حول وقت تواجد الفرق الجواله في الموقع التالي وتسهيل وصول الناجيات إلى الباحثين شخصياً عند تواجدهم في الموقع. بالإضافة إذا تم تنفيذ خط ساخن فيمكن للمنسقين الميدانيين في المجتمع (الذين يجب تزويدهم بهواتف نقالة وكروت شحن هاتفية) تسهيل دخول فوري للباحثين على الخط الساخن وحين عدم توفر الفريق الجوال.

الجدول التالي هو دليل للملف الشخصي المنسقين الميدانيين في المجتمع وأدوارهم ومسؤولياتهم (من ضمنها الذي لا يجب عليهم فعله) وعدد المنسقين الميدانيين اللازمة لتوصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

الارشاد حول الكمية	الادوار والمسؤوليات	السيرة الذاتية والمهارات
وجود على الأقل منسقتان ميدانيتان من الإناث في الموقع الواحد.	• اجراء عمليات توعية حول الخدمات في المجتمع. • مساعدة الفرق الجواله من خلال فعاليات الدعم النفسي والاجتماعي حيث تتضمن تنسيق وتنفيذ نشاطات المجموعة في المساحات الآمنة المؤقتة التي ليست مركزة على العنف القائم على النوع الاجتماعي عن عدم توفر الفريق الجوال في الموقع. • مساندة الفريق الجوال في التعرف على مجاميع السكان الفرعية المعرضة للخطر، مثل (الأقليات العرقية والأشخاص المثليين و الأشخاص المعاقين) وتسهيل دخولهم لنشاطات المجموعة. التواصل مع الفريق الجوال حول العقبات التي قد تواجه هذه المجاميع.	اعضاء من مجاميع النساء أو المنظمات إلى حد ممكن. تمثل كل المجاميع العرقية في الموقع ولكن تتحدث اللغة العملية للبرنامج. توضح الأساليب الداعمة المناسبة للناجيات التي يمكن تقديرها من خلال الكتابة باللغة المحلية أو الاعتماد شفهيًا على مستويات القراءة والكتابة. بالإمكان العثور على تقدير مقياس السلوك المتمحور حول الناجيات في: https://gbvresponders.org/response/gbv-case-

management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines المقدرة على ابقاء هاتف البرنامج متوفر اليهم بصورة امنة وسرية. يجب توقييعهم على رمز مشاركة حول اساسيات الارشاد للعنف القائم على النوع الاجتماعي بعد تدريبهم عليها.	• التواصل مع المجتمع لمواكبة التغييرات في جدول الفريق الجوال او حول النشاطات الجماعية المعتادة. • الاستجابة لحالات تفشي المعلومات للعنف القائم على النوع الاجتماعي والاحالات لخدمات ادارة الحالات الفرق الجوال، اذا اعتبرت امنة ومناسبة. • الحفاظ على التواصل مع الفرق الجوال من خلال الهواتف النقالة لغرض استمرار التواصل والاشراف ولتسهيل وصول الناجين الى الخط الساخن اذا كان الخط الساخن هو جزء من الرد الجوال. • مرافقة الناجيات الى الخدمات عند طلبهن ذلك. لا يجب على المنسقين الميدانيين في المجتمع ان: • اجراء عملية ادارة حالة بمفردهن (الا اذا كان هذا جزء من خطة متفق عليها وكانوا مدربين من قبل الفريق الجوال). • تعيين الناجيات في المجتمع بصورة نشطة. • التدخل او التحقيق في حالات الناجيات. • تسوية الخلافات او التحدث مع المعتدين. • الذهاب الى منازل الناجين الا اذا كان ذلك ضمن اجراء عملية توعية وان هذه المنازل تكون في داخل المنطقة المشمولة للتوعية. • السماح للناجيات بالبقاء في منازلهن. • التحدث مع أي شخص اخر حول حالة الناجية الا اذا كان مطلوب من قبل الناجية.	
--	---	--

3.3.2 التأكد من ان عمل المنسق الميداني هو امن وفعال

هنالك العديد من التعليمات التي يجب اتباعها كما هو مطلوب عند العمل مع المنسق الميداني في المجتمع لضمان عمل امن وفعال. **تزويدهم بالهواتف الجواله.** يجب ان يحصل المنسق على الهواتف الجواله وعدة شحن بطارية الهاتف وكروت شحن الاتصال للاستعمال الوظيفي فقط. فلا يجب ان يستخدموا هواتفهم الشخصية او هواتف عائلاتهم من اجل عملهم مع البرنامج.

انشاء وصف للوظيفة ومذكرة للتفاهم حول دور المنسق الميداني. يجب تحديد وصف وظيفي من خلال ادوار ومسؤوليات (مذكورة اعلاه) المنسق الميداني و اي ادوار اخرى تعتبر امنة ومناسبة تبعاً للظروف. بعد تلقي التدريبات الاساسية التي تخص مبادئ ارشاد العنف القائم على النوع الاجتماعي ؛ يجب على كل منسقة ميدانية توقيع مذكرة للتفاهم التي تشمل التالي:

- الفهم والموافقة على ما لا يجب عليهم فعله كمنسقين ميدانيين (مذكور سابقاً)
- الاساسيات والتوقعات حول السرية والامان.
- شروط استخدام الهواتف النقالة: أي انهم يجب عليهم الموافقة على استخدام الهواتف فقط لأغراض البرنامج والسماح باستخدامه من قبل أي احد يطلب الوصول الى الخط الساخن.
- سياسات السلامة والتواصل.
- التدريبات وبناء السعات المطلوبة من اجل استمرار المنسقين الميدانيين لتأدية عملهم.

توفير التدريب والاشراف. يجب تدريب المنسقين الميدانيين قبل البدء بعملهم على التالي (بالإمكان ايجاد لوازم لدعم هذه التدريبات في الروابط المرافقة):

- مبادئ الارشاد والمفاهيم الاساسية للعنف القائم على النوع الاجتماعي
- <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials>
- الردود الاساسية للاستجابة لحالات تفشي المعلومات للعنف القائم على النوع الاجتماعي، على سبيل المثال (العبارات التي تبين صلاحية التواصل و عدم اصدار الاحكام و العاطفة).
- ما يجب ولا يجب فعله وكيفية التحدث توجد في الوحدة التاسعة في الرابط التالي:

[https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials_and at https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf](https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials_and_at_https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf)

- القيام بإحالات امنة وسرية الى الفريق الجوال.¹⁴
- خطط توعية المجتمع.

- مفاهيم القوة ومقدار الخطورة وكيفية تسهيل وصول فعال للخدمات من أجل السكان المعرضين للخطر، على سبيل المثال (المعاقين).

يوجد شرح في الوحدة الثانية حول ذلك من صفحة 30 الى 38 في :

<https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials>

http://www.globalprotectioncluster.org/assets/files/aors/protection_mainstreaming/IRC_Protection_Mainstreaming_Training%20Facilitators_Guide_March_2013_EN.pdf

- اجراء عمليات تدقيق السلامة في:

<https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>

- التخطيط العام للسلامة، حيث يكون غير مخصص بتجارب الاشخاص الفردية في العنف القائم على النوع الاجتماعي. مراجعة الجزء الخامس لإرشاد أكثر.

3.3.3 نقل النشاطات الى المنسق الميداني

كما وضع في الجزء الثاني يجب على المنظمات التخطيط من أجل الاستدامة من بداية البرنامج. إن النقل التدريجي لتنفيذ نواحي معينة من الرد الجوال الى المنسق الميداني وبالأخص اذا كانت جزء من منظمات محلية يمكنها المساهمة على الاستدامة حين انتهاء الرد الجوال. قد يشمل هذا :

- تزويدهم بالمصادر والمهارات لتنظيم وقيادة نشاطات المجاميع في مساحات آمنة ومؤقتة للنساء والفتيات، من ضمنها حين يكون الفريق الجوال خرج الموقع.
- زيادة سعة المنسق الميداني لتوفير خدمات ادارة الحالات او تحويل مهام معينة ضمن اجراء ادارة الحالة الى المنسق الميداني. اذا اخذنا بنظر الاعتبار هذا الاختيار ؛ فإنه من اللازم الحصول على خطط بناء ساعات واضحة وعملية تقدير مستوى المهارة للمنسق الميداني، بالإضافة الى تعيين طاقم العمل ومستوى المهارة فان انتقال كامل لتقديم الخدمات سيتطلب تحقيق معايير معينة بوجود المصادر والبنى التحتية اللازمة لمساندة هكذا خدمات. سيحتاج تنفيذ هذا ان يكون ضمن عملية تسليم تدريجية و وجود اشراف متنقل او ثابت و دعم تقني الى المنسق الميداني والمنظمات المنفذة.

3.4 المتطلبات الامنية لتوصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

لضمان سلامة كادر العمل والمستفيدين اثناء توفير الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي، فيجب على السياسات الامنية توفير الاجراءات والمعدات التالية في محلها قبل تنفيذ رد جوال:

- سياسات امنية محدثة ودقيقة للمنظمات و جود خطط واجراءات في الموقع المطلوب. وان يكون قد تم تدريب الكادر والشركاء الاجتماعيين عليها.
- سياسة "الحق في الانسحاب" التي توفر الاذن والدعم للكوادر الدولية والمحلية والشركاء للقيام بالخيارات بناء على سلامتهم الشخصية. دون الحاجة الى ممارسات عنيفة. يجب توصيل هذه السياسة الى كافة الممثلين.
- خطة و سياسة الادارة الامنية الخاصة بالموقع التي تتضمن سياسات التواصل وارشادات السفر ونقاط التجميع وخطط معدات التخبيم، على سبيل المثال (المكان الامن للفريق من اجل التخبيم داخل الموقع والاماكن الامنة للتنقل) ، خطط الاخلاء (الاماكن التي يستطيع الكادر البقاء فيها اذا كان طريق العودة مسدود) ومسارات الاخلاء.
- تقديرات امنية يومية للتوجهات الصباحية واستجابات مسائية وعملية اتخاذ القرارات التي تخص السماح بالذهاب وعدم الذهاب لعمليات النشر.
- توثيق وترخيص السفر من قبل السلطات قبل القيام بأي عملية. هذا يتضمن للحد الممكن ،تأمينات على كادر العمل والمجموعات بعدم استهدافها من قبل أي جهات مسلحة.
- سياسات السياقة بتواجد القوافل في المناطق الغير آمنة.
- طرق متابعة حركة الطرق الجواله.
- انواع التواصل والبدائل المنشأة مع كل فريق (الهواتف النقالة ، اجهزة الراديو او هواتف الاقمار الصناعية اذا تطلب الامر). بطاقات الحالات الطارئة الخاصة بالموقع مع معلومات للاتصال الطارئ بالمنسق الميداني الامني المشارك مع كافة الكادر، و شبكة تواصل مع تعليمات واضحة لكيفية استعمالها، و منسقة ميدانية امنية معرفة لكل مركبة.
- توفير معدات التواصل (كالهواتف واجهزة الراديو وهواتف الاقمار الصناعية...الخ) الى جميع الفرق ويتم فحصها بشكل منتظم حيث يكون الكادر مدرب حول كيفية استعمالها.
- معدات تخبيم تتضمن : الطعام ، الماء او اقراص تنقية المياه ، المال اللازم ، معدات النوم ، عدة الاسعافات الاولية في المركبات ، حقائب كوادر العمل المجهزة بأغراض مهمة ، معدات الطقس (كالسلاسل والواح الوقاية من الطين).

3.5 المصادر المالية المطلوبة لتوصيل الخدمات الجواله والمتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي

ان فئات الميزانية الآتية مطلوبة لتنفيذ الرد الجوال بالإضافة الى رد متنقل اذا كان جزء من هذا التداخل، يجب الاخذ بنظر الاعتبار وجود هذه الفئات اثناء عملية تصميم الرد الجوال والمتنقل ويمكن تعديل الميزانية عند بدأ التنفيذ.

- **طاقم العاملين.** هذا سيختلف وفقاً لحجم ومدى وصول البرنامج ولكن يجب شمل كوادرات العمل المدرجة في الجزء الثالث : كادر عمل البرنامج التقني (الذي يشمل الباحثين ,المشرفين ,كادر التوعية الاجتماعية , كادر الخط الساخن) والسائقين وكادر العمل الامني والعاملين. يجب التخطيط لتوفير الحوافز اذا كان العمل مع منسقة ميدان اجتماعي.
- **البنى التحتية لتوصيل الخدمات والمساحات الامنة.** هذا يتطلب اتفاقيات مرنة مع المزود ليتم استخدام الموارد وفقاً للخيارات المتاحة حول المساحات في المواقع الجواله , على سبيل المثال (قد يحتاج البرنامج الانفاق على اجور التاجير او تجميع الموارد او تطوير البنى التحتية لتحسين السلامة و...الخ.
- **نقل الفرق الجواله .** المطلوب من الفرق الجواله الحصول على سبلهم الخاصة للتنقل ويجب ان لا تكون هذه المركبات مشتركة الكلفة بين الاقسام. للتأكد من حصول الفرق على الاستقلال المطلوب لتنظيم الوقت وفقاً لاحتياجات الناجين في ادارة الحالات .
- **التقنية .** تشمل كلفة تحصيل واستعمال الهواتف النقالة والهواتف الذكية والاجهزة اللوحية وفقاً لتصميم الرد كما يلي :
 - » يتطلب العمل مع المنسق الميداني الاجتماعي توفير هواتف نقالة مع كروت شحن الاتصال على الاقل لأثنين من المنسقين الميدانيين في كل موقع.
 - » اذا تم استعمال تطبيقات هاتفية لمساندة الرد (مثل تطبيق بريمر في المشروع في الجزء الرابع) فسيحتاج الكادر الى اجهزة لوحية , واعتماداً على التطبيق قد تكون هنالك تكلفة لترجمة البرنامج الى اللغة المحلية.
 - » اذا تم استعمال الخط الساخن سواء كان كجزء من الرد الجوال او لوحده , فيجب توفير ميزانية لتكاليف المعدات والتواصل المستمر حيث تشمل رسوم الاتصالات الشهرية المقدرة للتأكد من عدم حدوث قطع في الخدمة.
 - » اذا استخدمت التقنية لمساندة الاشراف المتنقل فستكون الحاجة الى ميزانية للأدوات والتطبيقات وترجمة التطبيقات. (يمكن العثور على المزيد من المعلومات حول الاشراف المتنقل و استعمال التقنية في الجزء الخامس)
- **التدريب.** الموقع , الإقامة , التنقل , البديل اليومي ,...الخ.
- **لوازم المنسق الميداني الاجتماعي.** الدعم المادي والمعنوي (الدرجات الهوائية , التيشيرتات , الحقائب)
- **اموال التنسيق.** ان تسديد رسوم اللوازم والتنقل يجب ان يكون من ضمن اجتماعات التنسيق الشهرية. اذا استطاع موفري الخدمات السفر لموقع مركزي من اجل المقابلة او التدريب يجب ان تكون التكاليف مضمونة.
- **اموال التوعية.** التي تشمل تكاليف مواد المعلومات و التعليم والتواصل والترجمة.
- **الأمنية.** تشمل التكاليف التقدير الروتيني للأمن والحفاظ على امن كادر العمل والبنى التحتية. مثال (معدات التخميم , البطاقات التعريفية , المواد المساعدة على الرؤية اذا تم احتياجها).



الجزء 4 : تزويد خدمات التنقل بالدعم النفسي و خدمات ادارة الحالة

4.1 ادارة حالة الازمة

كما تم مناقشته سابقا، في الجزء 3 فإن العناية و الفكر مطلوبة من اجل اقامة وسائل سليمة و فعالة للدخال في سياق ادارة حالة الخدمات المتنقلة للعنف القائم على النوع الاجتماعي و توصيلها. على الرغم من كون عملية ادارة الحالة موجزة بعناية في وكالات العنف القائم على النوع الاجتماعي و القواعد الارشادية ، الا ان السياقات المتنقلة ستطلب تكيف مع اجراءات ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي الاساسية نتيجة لمحدودية الوقت الذي يملكه الطاقم في مواقع التنقل. يجب ان يكون الطاقم على استعداد لتزويد الخدمات في ظروف تحكمهم بملاقات الناجية مرة واحدة او في ظرف عدم توفر وقت كافي للقاء الناجية.

على الباحثين الاجتماعيين الذين من ضمن فريق الاستجابة التابع لخدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المتنقل ان يحملوا جزء من مسؤولية ظروف الناجي و احتياجاته ، و ان يكونوا على استعداد للاجابة للمخاوف الرئيسية للناجين، وضع الاولوية (بأخذ موافقة الناجي) للتركيز على معالجة اي احتياجات طارئة تخص الصحة و السلامة.

المخطط و الجدول التالي يوضح الفروقات المرتقبة بين اجراءات ادارة الحالة الاساسية و الاجراءات التي يتم التكيف معها بما ضمنها تدخلات المتنقلة القضائية.



ادارة حالة العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي الاساسية : الخطوات و المهام :	تكيف ادارة حالة الازمة (الاوراق المنقطة ادناه مقربة)
الخطوة 1 : المقدمة و الاشتباك : ☐ القاء التحية و التطمين ☐ قدم نفسك و الدور الذي تقوم به ☐ ناقش كل اوجه موافقة البالغ (السرية, التبليغ الالزامي) ☐ اجب عن الاسئلة. ☐ احصل على الاذن للمتابعة.	الخطوة 1 : مقدمة و اشتباك مختصر (5 دقائق) ☐ القاء التحية و التطمين ☐ قدم نفسك بجملة واحدة : انا _____ و اعمل مع _____ لدعم الناس الذين تعرضوا للادى و العنف. ☐ نحن نؤمن بقوة في مساعدتك لابقاء قصتك خاصة. لأجل سلامتك سنقوم انا و انت باتخاذ قرار من الذي نخبره عن العنف الذي تعرضت له. ☐ هل يمكنك ان تخبرني عن اهم المخاف التي تراودك اليوم ؟
الخطوة 2 التقدير ☐ حدد ما اذا كان هنالك مجيبين اخرين مشاركين. ☐ افهم من هو الناجي. ☐ ادعو الناجي لكي يخبرك ما حدث. ☐ استمع بشكل جيد. ☐ اجب بفاعلية, و تعاطف و بعلم. ☐ تعرف على مخاوف الناجي و احتياجاته الاساسية. ☐ قم بحفظ المعلومات المتعلقة في ملاحظات الحالة و توثيقها في نظام الخزن.	الخطوة 2 التقدير (15-20 دقيقة) ☐ استمع (خصص وقتا لضمان ان الناجي قد تم سماعه) ☐ قيم المخاوف الامنية و قدرة الوصول الى الشبكات الاجتماعية و الحالة العقلية و الاحتياجات. استمع قدر الامكان و لا تقاطع قصة الناجي. ☐ اجب بفاعلية و تعاطف و بعلم. ☐ لا تقم بتوثيق المعلومات في ملاحظات الحالة و نظام الخزن اذا لم تكن هنالك احتمالية للمتابعة , و لاسباب امنية كذلك.

الخطوة 3 : خطة عمل الحالة ❑ قم بتلخيص فهمك لاحتياجات الناجي. ❑ قم بأعطاء المعلومات التي تخص الخدمات و الدعم المتوفرة التي يجب ان يتوقع الناجي حصولها. ❑ خطط مع الناجي كيفية الحصول على الاحتياجات, قم بتحديد اهداف شخصية و اتخذ القرارات بشأن مالذي سيحدث لاحقا. ❑ قم بتطوير و توثيق خطة عمل الحالة. ❑ ناقش المخاوف مع مشرفك. ❑ ناقش خيار المتابعة.	الخطوة 3 : تخطيط الامان و نظرة عامة على الاحتياجات الصحية و الامنية الملحة و توفر الخدمات (15 – 20) ❑ خطة امان. ❑ قم بأعطاء المعلومات عن الخدمات و الدعم المتوفرة.
الخطوة 4 نفذ خطة عمل الحالة ❑ قم بالاحالات. ❑ ترافع و ادمع الناجين للوصول للخدمات. ❑ قم بقيادة تنسيق الحالة. ❑ قم بتزويد خدمات مباشرة اذا كانت ذات صلة	التنفيذ (15-20) ❑ قم بأعلام الناجية عن خيارات الاحالات لمخاوفها الملحة. ❑ قم بالاحالات مع الموافقات. ❑ زود بالموارد (دعم مادي و الموارد و رقم الخط الساخن , ارقام المزودين و وجهتهم و موقعهم, تشجيعها للتواصل اذا كان ممكنا) ❑ شارك الرسائل المفتاحية : الناجية ليست وحيدة, ليست على خطأ, و قم بالتأكد على فاعلية و صحة مشاعر الناجية. في الدقائق الاخيرة المتبقية, قم بتهدأة الناجية لكي لا تغادر الجلسة بحالة صدمة اكبر. (خطط لبقية اليوم , شجع الناجية لكي تكون حاضرة)
	الخطوة 5 متابعة ❑ قابل و اتصل بالناجية كما هو متفق عليه ❑ اعد تقييم السلامة ❑ راجع خطة عمل الحالة ❑ نفذ الخطة التي تم مراجعتها
	اغلاق الحالة ❑ حدد متى يجب ان تغلق الحالة ❑ وثق اغلاق الحالة ❑ قم بإدارة تغذية العميل العكسية التي تخص الدراسة اذا امكن ❑ قم بخزن ملف الحالة المغلقة بأمان (ضع ملف الاغلاق في خزانة جديدة)

4.2 الدعم النفسي والاجتماعي الغير فردي

4.2.1 نشاطات اعادة انشاء و بناء القدرات في ماساحات امنة مؤقتة

اذا قامت منظمتك بأثناء مساحة امنة مؤقتة للنساء و الفتيات كخطة تتضمن الرد المتنقل, فيجدر استخدامها في نشاطات اعادة انشاء او بناء قدرات بصورة مستمرة. يتم تنظيم و تنفيذ هذه النشاطات اما عن طريق نقطة التركيز المجتمعية او من قبل النساء و الفتيات بأنفسهن. ان القيام بذلك سيساعد على تمكين النساء و الفتيات في المجتمع و يسمح للفريق المتنقل بالتركيز على تقييم ادارة الحالة في الموقع , كما سيسمح باستمرارية هكذا نشاطات حتى عندما لا يكون الفريق موجودا. هذه النشاطات يجب ان ترسم للبنات و النساء بصورة مختلفة. بعض من النشاطات التي يمكن تنفيذها هي :

- نشاطات اعادة الانشاء, مثل الرياضة, الرقص, الدراما, الفنون و الحرف , او قص القصص
- نشاطات بناء القدرات و المعلومات, تتضمن الادب و الحساب و تعليم الصحة و صفوف الخياطة
- اوقات غير منظمة, اوقات الشاي
- نشاطات (و مؤونة ذات صلة) للأطفال حيث تجلب النساء اطفالهن معهن عندما يقصدن نشاطات المجموعة

تشجيع النساء و الفتيات على انشاء "مجموعة عهد" لتوفير الاحترام و الدعم فيما بينهم, و ابقاء المساحة خاصة بالنساء والفتيات فقط.

4.2.2 معلومات المجموعة و جلسات الدعم النفسي والاجتماعي

نظرا لمحدودية الوقت الذي تملكه الفرق الجواله لتزويد خدمات ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي الفردية، فإن من الممكن ان ترغب المنظمات بأن تفكر في نقل بعض من التعليم النفسي الذي يحدث في الجلسات الفردية مع الناجين الى جلسات المجموعة. يتم العمل بـ جلسات المجموعة هذه من قبل الباحثين في الفريق المتنقل. اما بالنسبة لما هو ادناه، فمن المهم ان يقوم الميسرين لنشاطات المجموعة بأنشاء قواعد اساسية للتقليل من احتمالية الكشف و الافصاح عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في المجموعة. يجب ان يمتلك الميسرين بروتوكولات امنية و متعاطفة لادارة هكذا افصاحات و كشوفات. تتضمن الامثلة :

- **تخطيط السلامة و تقليص الخطورة** يمكن الرجوع الى اداة التخطيط التي تستخدم في مرحلة التقييم اثناء نشاطات المجموعة لمناقشة مجازفات السلامة في المجتمع مع النساء والفتيات. يمكن تقديم النساء و الفتيات لقوائم المراقبة و تدقيق السلامة لمعرفة مألذي يمكن توقعه فيما يخص تقديم الخدمة و مسؤوليات مزود الخدمة حسب القواعد الارشادية للعنف القائم على النوع الاجتماعي. يمكن تقديم امثلة لدراسة حالة (دوريات الحطب، فسحة المدرسة المشتركة، اهمية مشاركة النساء و الفتيات من اجل المناصرة لمواقع المياه، استخدام الضوء من اجل السلامة، قفل المراحيض و الحمامات، الخ). حث الافكار للمشاركين عن كيفية تقليص المخاطر في سياقاتهم. مألذي يمكن فعله لتنظيم و للتصرف تجاه هذه المخاطر، من صاحب المقدرة في مجتمعهم لعلاج هذه الظروف التي تسبب هذه المخاطر، من من المجتمع يمكنه القيام بحملات مناصرة.
- **خطة سلامة للزمات العامة.** نظرا لكون الاستجابة عن طريق الفرق النقالة يتم تنفيذها مع النساء و الفتيات اللواتي اخترن او مازالن يختبرن صراع او كوارث طبيعية و ازمة نزوح، فإن من الممكن وضع خطة سلامة عن طريق الجلسات والنشاطات لتعريف الناس على الاماكن و الموارد التي تدعمهم و عائلاتهم في حال تعرضوا للأذى. و ان من الاسئلة التي تساعد على ايقاظ التفكير : اذا اردتي ان تغادري منزلك بسرعة، اذا كان هنالك كارثة طبيعية او دخيل على سبيل المثال، فكيف ستغادرين المنزل؟ اين ستذهبين، مألذي تحتاجين لآخذه معك، كيف ستصلين لوجهتك؟ مع من تودين التواصل؟ هل هنالك ناس اخرين تودين تأمينهم كذلك؟

تخطيط سلامة العنف الشريك الحميم الغير شخصي. من الممكن تقديم فكرة خطة السلامة التي تحاكي العنف الشريك الحميم عن طريق ضرب امثال غير حقيقية للمجاميع اثناء الجلسات لمساعدة النساء والفتيات الاتي يتعرضن لهذا النوع من العنف. عادة ما يمارس الباحثون الاجتماعيون عملية تخطيط السلامة مع الناجين لمساعدتهم على التوقع و الاستعداد للمخاطر القوية او حوادث العنف عن طريق التعرف على بعض الانماط في تصرفات المعتدي، الظروف التي قد تؤدي الى تصاعد العنف، و كذلك دعم الناجي للتفكير بالناس. و الاماكن و الموارد التي قد تدعم سلامتهم (و خاصتا اطفالهم). ان العمل بدراسات خيالية في جلسات تخطيط السلامة قد يساعد النساء مهارة يستطيعون استخدامها في حال احتياجهم لذلك. شاهد وكالة ادارة العنف الشريك الحميم و القواعد الارشادية من اجل معلومات اضافية تخص تخطيط لامة العنف الشريك الحميم.

- **قواعد الدعم العاطفي الاساسية.** يمكن تقديم و ممارسة القواعد الاساسية للدعم العاطفي فيما بينهم في جلسات المجموعة.
- **مهارات تعامل ايجابية.** مهارات التعامل هي القدرة على التعرف على الموارد في الحياة (الناس، الاشياء، النشاطات) التي تساعد على الشعور بالسعادة و الاسترخاء و الراحة عندما يشعر المرء بالسوء. امثلة تتضمن خطط تطوير للمشاركة في نشاطات ايجابية تجلب المتعة. و الامتزاج مع الناس و مطاردة الاهتمامات و وصل القوى التي تساعد المرء على الشعور بالصحة و الدعم. مزيد من الارشادات عن كيفية فعل هذا في اعدادات المجموعة يمكن العثور عليها في الملحق رقم 6

4.3 ادارة بيانات ومعلومات السلامة و السرية

ليتم حماية سلامة و هوية الناجين، فعلى جميع بيانات ادارة الحالة ان تخضع لحماية البيانات كما هو موضح في وكالة ادارة القواعد الارشادية للعنف القائم على النوع الاجتماعي في صفحة 33-35

¹⁵ <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

ان استخدام التوثيق الورقي في ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي يعطي فرصة للسرقة و الضياع لهذه البيانات، مما يقلل من قدرة الطاقم لضمان السرية، يجب على الفرق الجوال ان لا تسافر مع وثائق ادارة الحالة الورقية. يجب ان لا يتم نقل الوثائق الورقية و يجب على الطاقم ان لا يأخذ الملاحظات. فإن في الظروف ذات الخطورة العالية يتم الحصول على الموافقات شفويا في ادارة الحالة، و يتم تسجيل البيانات عن طريق استخدام نظام ادارة المعلومات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. يجب على باحثين العنف القائم على النوع الاجتماعي اكمال استمارة استيعاب قبل رجوعهم الى المكتب، في موقع يسمح بحفظ البيانات بشكل امن. كل النسخ الورقية تحفظ في خزانات توثيق مقفولة في المكتب، يمكن الوصول لها فقط من قبل اشخاص مخولين من قبل مدير الحالة. يجب اقفال الغرف التي تحتوي على معلومات ورقية و الكترونية عندما يغادر الطاقم. اذا تعرض موقع المكتب للخطر فيجب اتلاف الوثائق الورقية و وضع كلمة مرور للوثائق الالكترونية.

تطبيق نظام ادارة /تطبيق نظام حماية ادارة المعلومات ذات الصلة المعلومات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

قد ظهرت تكنولوجيا جديدة لدعم عملية جمع المعلومات و حفظ السرية منها اثناء عملية توصيل الخدمات الجواله للعنف القائم على النوع الاجتماعي، من دون عبء نقل الوثائق الورقية الى خزانه امنية. نظام حماية ادارة المعلومات ذات الصلة و الوحدة الداخلية فيه التي تسمى نظام ادارة المعلومات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي هي اخر التكرارات للبيانات. ان نظام ادارة المعلومات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي هو تطبيق تم تطويره ليمكن ممثلي الانسانيين للعنف القائم على النوع الاجتماعي من تجميع و خزن و ادارة و مشاركة البيانات من اجل ادارة الحالة ومراقبة الحوادث. كما تتضمن تطبيق هاتفي يسمح للطاقم الامامي ان يتتبع حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي بأمان و ماهي تقدمات الناجين عندما يحصلون على خدمات ادارة الحالة.

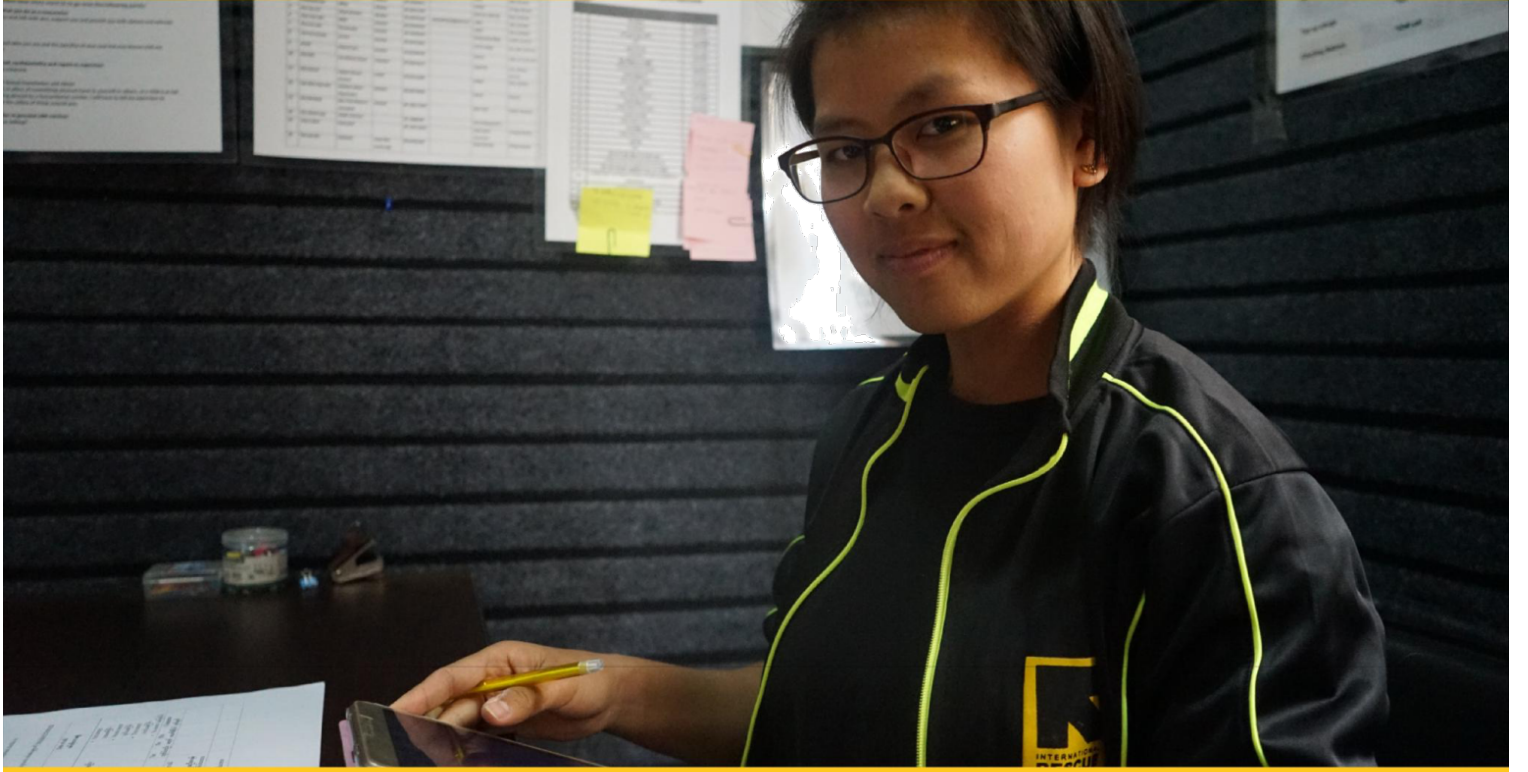
و بشكل اوضح و ادق فأن تم تطوير تطبيق نظام حماية ادارة المعلومات ذات الصلة/ تطبيق نظام ادارة المعلومات الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي للطاقم لاستخدامه على الاجهزة اللوحية. يسمح التطبيق الهاتفي للطاقم بأن يسافر الى المواقع الجواله مع الاجهزة اللوحية لكي يوثقون الحالات و يرسلون الوثائق عبر خدمة امنية و هم موجودين في الموقع. هذه الخاصية تسمح للطاقم بأن يدخلو على بيانات ادارة الحالة بسرعة و هم في الموقع المتنقل، لكي لا يعتمدو على ذاكرتهم.بالاضافة الى ذلك فأن هذه التطبيقات لا تسمح لطرف ثالث بأسترجاع البيانات في حال سرقة الاجهزة اللوحية. و لان المستفيدات قد لا يكونن معتادات على استخدام الاجهزة اللوحية، فينصح للطاقم بأن يوثقون بيانات الحالة في التطبيقات بعد انتهاء ادارة الحالة.

ادارة البيانات للخطوط الساخنة

بسبب طبيعة ازمة الخطوط الساخنة سوف يتوجب على المنظمات على التفكير في ما اذا كان من الممكن ان يتم جمع البيانات و المعلومات من المتصلين ضروريا (ما الهدف التي سوف تخدمه هذه البيانات التي تم جمعها)

يجب وضع الاتي بنظر الاعتبار في حال تم جمع المعلومات من المتصلين:

- ما هي المعلومات الي سيتم جمعها
- كيف سيتم ضمان تخزين هذه المعلومات بأمان و بسرية
- كيف سيتم استخدام هذه البيانات. ان الاستعداد للتحليل بصورة مبكرة سيثجع الاستخدام الجيد للبيانات
- كيف سيتم مناقشة جمع البيانات مع المتصلين و كيف سيتم الحصول على الموافقات
- توضيح البروتوكولات التي توضح للطاقم ان جمع البيانات ليس خطرا و لا يجب وضعها كأولوية فوق عملية دعم الناجي



الجزء 5 : الاشراف على تسليم الخدمات المتنقلة

يجب على المشرفين ان يكونون ماهرين لمراقبة و استكشاف تسليم الخدمات المتنقلة.

5.1 مواقع مراقبة الخدمات

يجب على المشرفين زيارة كل موقع في بداية نشر الطاقم هناك. يجب على المشرفين مراقبة المواقع و البيئة التي ستم تقديم الخدمات فيها لكي يحرصوا على وجود وسائل سرية ملائمة للنساء و الفتيات و لآخرين في حاجة للوصول الى خدمات ادارة الحالة (مساحات امنة للأنشطة مع خدمات خاصة لادارة حالة). يقوم الطاقم بأرسال صور الى المشرف عندما لا يكون موجود في الموقع, تخص الأنشطة و غرف ادارة الحالة و مناقشة خطط توسيع المن و السرية حسب الاحتياج. و من خلال تقارير شهرية يقوم الطاقم بوصف دقيق لاي مشاكل مع مواقع الخدمات (تحديات الامن, التغيرات في اتفاقيات المجتمع, وجود مزودي خدمات اخرين يستخدمون المساحات, و احتياجات التوكيل, و دعم البنى التحتية المقدم و الميزانية التي يحتاجونها), الطرق التي يقوم الباحثين بتبسيطها للمناقشات الفردية مع المستفيدات, اضافة الى النشاطات التي يتم تزويدها في كل موقع.

5.2 اشراف الطاقم الشخصي

يجب على الاقل ان يكون هنالك يوم واحد في الاسبوع للقيام بنشاطات الاشراف بين المشرفين و اعضاء الفرق الجواله. اشارة الى ارشادات الاشراف في وكالة ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي , الجزء 5, فصل 2 صفحة 115-

<https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines> 164

بالاضافة الى ذلك, فأن الاشراف بشكل شخصي لخدمات الخط الساخن يتطلب:

- ان تكون متوفرا للدعم الطارئ
- القيام باتصالات استجواب مع موظفي الخط الساخن
- انشاء وقت اشراف اسبوعي لغرض التحقق
- انشاء تدريب دوري , "اتصالات شبحية" او اطلاع مباشر على الاتصالات (الجلوس بجانب الطاقم)

- تزويد دعم عاطفي نفسي، نظرا لطبيعة المكالمات المقلقة. يمكن لهذه الطريقة ان تأخذ هيئة المناوبات القصيرة على الخط الساخن، و جلسات الاشراف الدورية و مناوبات المهام المؤقتة او الدعم النفسي الشخصي لمنع ما قد يصدر نتيجة الضغوطات.

5.3 الاشراف على الطاقم عن بعد

غالبا ما يفترق المشرفون عن الفرق الجواله نظرا لبعض القضايا التي تخص السلامة و الوصول. ففي مناطق الصراع، غالبا ما يكون الطاقم الذي يمثل الاقليم الذي يعيش فيه الهدف هو اسهل من يمكنه الوصول لمواقع التنقل. في هكذا حالات سيتم الاستعانة و الاحتياج الى الاشراف عن بعد. من المهم ان نلاحظ نماذج تسليم الخدمات التي يتم ادارتها عن بعد غالبا ما تكون صعبة الاشراف. ان الخدمات التي تكون ذات طبيعة تقنية مثل تلك التي تتطلب ادارة حالة او مهارات تدريبية عالية غالبا ما تحتاج الى اشراف من قبل ادارة عليا، اضافة الى سعة طاقم محلي عالية. كما ان في بعض القضايا التي لا يكون فيها اشراف شخصي او سعة طاقم ادارة الحالة موجود، فمن الافضل ان لا يتم نشر خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المتنقلة بشكل فوري.

الاستراتيجيات ادناه قد تدعم الاشراف عن بعد.

الى سعة طاقم محلي عالية. كما ان في بعض القضايا التي لا يكون فيها اشراف شخصي او سعة طاقم ادارة الحالة موجود، فمن الافضل ان لا يتم نشر خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المتنقلة بشكل فوري.

الاستراتيجيات ادناه قد تدعم الاشراف عن بعد.

استعمل التكنولوجيا لغرض التواصل

نظرا لمحدودية الاتصال بين الطاقم والمشرفين بشكل شخصي فإن عملية التفاعل تُسهل عن طريق الهواتف النقالة و التكنولوجيا المتمثلة ببرامج السكايب و الفايبر و الواتساب. كل الطاقم يجب ان يمتلك هاتف من المؤسسة لتسهيل التواصل مع المشرفين. يجب على المشرفين القيام بتحقيقات اسبوعية مع كل التقارير المباشرة البعيدة و ذلك لتوفير الدعم و الارشادات على الاقل. اذا تم مناقشة الحالات عبر الهاتف فمن المهم ان لا يقوم المشرفين و الطاقم بالافصاح عن معلومات تخص هوية الناجي.

استخدام أنظمة إدارة الحالات لمراجعة وثائق إدارة الحالات.

مراجعة وثائق الحالات بشكل منتظم قد يساعد على تحديد ما اذا كانت الاستثمارات تستخدم و توثق بشكل سليم، لتساعد على تقييم جودة الخدمات التي يتم تزويدها. ان استخدام أنظمة المعلومات الشبكية مثل نظام حماية المعلومات ذات الصلة يساعد على تسهيل مراجعة الحالة من قبل المشرف، مع وجود قيود مناسبة تخص السرية، سوف يسمح للمشرفين بمراقبة عملية ادارة الحالة عن بعد. يمكن للمشرفين ان يقومون بأنشاء جدول لمراجعة وثائق عشوائية تخص كل باحث، او كل مجموعة من الباحثين، او مراجعة وثيقتان للباحث كل اسبوع. يجب على المشرفين انشاء ملاحظات عن كل تحدي يواجهه الباحث في عملية توثيق الحالة، او انشاء ملاحظة على تحدي شائع يواجه الوثائق التي يوثقها الفريق. كما ان يجب مشاركة التغذية العكسية بخصوص مراجعة الوثائق الشائعة مع الباحثين. يجب على الباحثين و المشرفين ان يستخدموا خاصية التحديد، و المناقشات الشخصية، و المكالمات الجماعية لمناقشة هذه التغذية العكسية.

ان مراجعة وثائق الحالة تمثل جزء واحد من عملية الاشراف و يجب اكمالها بمناهج اشراف اخرى.

استخدم التكنولوجيا لدعم بناء القدرات عن بعد

يمكن للمنظمات ان تضع ادوات توسيع المهارات ذات الطبيعة المكتوبة و المصورة و الصوتية تحت الاعتبار لغرض بناء القدرات عن بعد. يمكن تطوير تطبيقات بناء القدرات ليتم استخدامها حتى و ان كنت غير متصل على الانترنت. و بذلك سيسمح ذلك للفرق الجواله باستخدام الوقت الذي يقضونه في النقل بأجراء عملية بناء القدرات عن بعد على هذه المنصات.

ان تطبيق بناء المهارات عن بعد هو تطبيق جديد تم تطويره من قبل لجنة الانقاذ الدولية لتسهيل عملية تقدير المهارات و بناء القدرات للباحثين الامامين، و لانشاء مساحة مجتمعية لغرض التعليم النظري و التدريب. حيث يستخدم المعرفة و تقدير المهارات الموجزة في وكالة القواعد الارشادية لادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي صفحة¹⁷

218-193 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>



Rosa نظام ال. متوفرة على الاي تونز وسوق الكوكل Rosa: <https://itunes.apple.com/us/app/rosa/id1303840802?mt=8>

نظام الاندرويد: https://play.google.com/store/apps/details?id=org.rescue.rosa&hl=en_US

218-193 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

يدعم التطبيق الباحثين و معرفة نقاط التركيز المجتمعية التي تخص العنف القائم على النوع الاجتماعي, و تقوية ادارة الحالة, و التواصل, و تصرفات الناجية المركزية و مهاراتها. بثنبيتك للتطبيق على الهاتف (الاجهزة اللوحية او الهواتف الذكية) مسبقا, فيمكن للمستخدمين ان يدخلون على المحتويات في ظروف اتصال واطئة او معدومة.

امثلة اضافية عن الاشراف عن البعد تتضمن الاتي:

- خطوط ساخنة تسمح للتدخل الفوري لغرض الدعم و اكتشاف الاخطاء و اصلاحها للباحثين في الموقع
- يمكن للمشرفين ان يقوموا بأنشاء مكالمات هاتفية مجدولة مع الطاقم الجوال لمناقشة حركات مهمة و لمراجعة جودة تحكم قائمة التدقيق, تزويدهم بتدريبات مبنية على سيناريوات, و كذلك للتحقق عن اي مخاوف.

المرفق 1: تقدير المجازفات الامنية من اجل الرد الطاريء¹⁸

وضع الاتي من عناصر تقدير مجازفات الامن التي تحدث قبل نشر الفريق تحت الاعتبار.

- الوضع العام (ديناميكية السكان، النظرة العامة و التصرفات تجاه ممثلي العمل الانساني، الشرطة المحلية)
- المخاطر: الصدام، قياسات تخفيف المخاطر.
 - » تاريخ التهديدات، من اين تأتي، كيفية الحصول على معلومات تخص هذه التهديدات،
 - » هل يتوجب على المنظمة ان تعمل بشكل سري او طبيعي او علني؟ مثال : العلامات التجارية او الاوسمة الموجودة على السيارات قد تكون عامل من عوامل الحماية في بعض السياقات او خطرة في سياقات اخرى.
- الحركة و الوصول.
 - » تاريخ القيود، حضر التجوال، و حالة الطرق و الطقس.
 - » الطرق الموافق عليها ، الطرق العملية لغرض الاخلاء.
 - » مواقع نقاط التفتيش.
- التصاريح المطلوبة من السلطات المحلية و الشروط المفروضة على المنظمات.
- الخطوط الحمراء المرشدة من قبل المبادئ الانسانية، الحيادية، استقلالية العمل، و النزاهة.
- العلاقات المتبادلة مع المنظمات الاخرى لانشاء خطة رقابة امنية مستمرة.
- » اذا اتصل اعضاء المجتمع لأجل اعطاء تقرير ذو سياق امني، فيجب على معلوماتهم ان تمحي من التقارير الامنية المرسلة لاصحاب المصالح الاخرى.
- تحديد ما اذا كان الطاقم سيواجه مخاطر، و اذا كانت هذه المخاطر تختلف حسب مميزات الطاقم. كمثال، هل هذه المخاطر تختلف على الطاقم/المجتمع الدولي، المحلي، او تختلف على الرجال و النساء، او مجموعات ذو خلفيات عرقية مختلفة؟ ماهي الاجراءات الامنية التي ستكون مطلوبة؟ عدسة نوع اجتماعي قوية ستكون مطلوبة لتحديد المخاطر نظرا لكون اغلبية طاقم العنف القائم على النوع الاجتماعي هن اناث.

¹⁸ متبنات من قبل لجنة الإنقاذ الدولية في العراق التقييم الأمني للاستجابة الإنسانية: غير منشور

المرفق 2: اداة تقدير التعرف على المساحات الامنة المؤقتة للنساء و الفتيات

هذه الاداة مصممة لتقييم مساحات المجتمع الموجودة مسبقا مثل (المدارس, العيادات, قاعات المجتمع) التي تم وضعها بنظر الاعتبار من اجل الاستخدام كمساحة امنة متنقلة.

تستخدم الاداة لجمع المعلومات عن الحد الادنى للمعايير المطلوبة لاختيار المساحة الامنة المثلّى للنساء و الفتيات. مع الاخذ بالحسبان ان ليست كل المعايير قابلة للتحقيق, كما ان قرار ال"اذهب/لا تذهب" الاخير يجب ان يتم بعد اخذ استشارة مدير البرنامج

الجزء 1: الخلفية

تاريخ التقدير:	تاريخ التقدير:	تاريخ التقدير:	تاريخ التقدير:
المقاطعة:	المقاطعة:	المقاطعة:	المقاطعة:
القرية:/المخيم:	القرية:/المخيم:	القرية:/المخيم:	القرية:/المخيم:

الجزء 2: الحد الادنى من المعايير لنقاط صول ادارة الحالة

2.1 هل ان الموقع سهل الوصول من قبل النساء و الفتيات في مواقع النزوح و المجتمعات المضيفة؟	☐ نعم ☐ كلا
2.2 كيف ستصل النساء و الفتيات على المساحة؟	
2.3 هل يمكن الوصول للمساحة من قبل النساء و الفتيات ذوات الاعاقة؟	☐ نعم ☐ كلا
2.4 هل هنالك على الاقل غرفة واحدة لنشاطات النفسية و غرفة واحدة لادارة الحالة؟	☐ نعم ☐ كلا
2.5 هل يمكن الوصول لغرفة ادارة الحالة المتوفرة بسهولة و بصورة مباشرة من الغرفة النفسية؟	☐ نعم ☐ كلا
2.6 هل يوجد مدخل مفصول قابل للقفل في المساحة؟	☐ نعم ☐ كلا
2.7 هل هنالك اثاث كافي للنشاطات التي يتم التخطيط لها (طاولات, مكاتب, كراسي) ؟	☐ نعم ☐ كلا
2.8 هل يوجد مدخل امن الى المراحيض في المساحة؟	☐ نعم ☐ كلا
2.9 هل المساحة ذات طابع خصوصي(نشاطات/مناقشات يتم العمل بها من دون ان يتم سماعها او رؤيتها من الخارج)؟	☐ نعم ☐ كلا
2.10 هل تقع المساحة بالقرب من خطورة محتملة (نقاط التفشي الامنية, تجمعات اجتماعية للرجال, الخ)	☐ نعم ☐ كلا

2.11 هل هنالك اسباب اخرى قد تدفع النساء و الفتيات على عدم الشعور بالارتياح عند دخولهم المساحة؟	☐ نعم ☐ كلا
2.12 هل تحدث الفريق مع النساء و الفتيات بشكل مفترق من اجل الحصول على رأيهم بشأن المساحة؟	☐ نعم ☐ كلا
الجزء 3: معلومات اضافية	
3.1 ما هي استخدامات المساحة في الوقت الحالي (مدرسة, عيادة, مدرسة خاصة)	حدد
3.2 من هم المالكين الحاليين؟ هل هم على علم بهوية المشاركين, و هل هم ملتزمين بالترحيب بكل مشاركين البرنامج في اي وقت؟	حدد
3.3 هل هنالك اجور شهرية؟	حدد
الجزء 4: قرار السماح بالذهاب او عدم الذهاب	
4.1 هل يمكن استخدام المساحة في كمساحة امنة في وضعها الحالي	☐ نعم ☐ كلا
4.2 اذا كان الجواب بكلا, فهل يمكن استخدام المساحة كمساحة امنة اذا تم صيانة و تجهيز المكان من قبل المنظمة؟	
4.3 اذا كان الجواب بنعم, ما هي المتطلبات الاضافية التي يحتاجها المكان؟ هل تغطي ميزانية البرنامج الكلفة المحتملة ؟	
لا تذهب	اذهب
لقرار الاخير	
يرجى ارفاق صورتين ادناه على الاقل للمساحة اذا امكن:	

المرفق 3: مرشد الورشة لتصميم رد متنقل

تابع التعليمات ادناه لمناقشة و اجابة عناصر اساسية للرد المتنقل.

الخطوة 1. حدد مكاتبك

الخطوة 2. حدد المجتمعات المستهدفة من قبل الخدمات المتنقلة, بما فيها البنى التحتية الموجودة حاليا. احرص على اجابة الاسئلة التالية:

- متى كانت رحلة القيادة للوصول الى منطقة النزوح؟
- ما نوع الهياكل التي يعيش فيها الناس (خيمات, مباني, الخ)؟
- ما هي المباني و البنى التحتية المتواجدة التي يمكن لنا ان نستخدمها للخدمات؟ من المسؤول عن التصاريح ؟ هل هنالك اولوية لمساحات للنساء و الاطفال حيث يكونون امنين؟
- ما اماكن اللقاءات الخاصة, السرية المتواجدة حيث يمكن تطبيق ادارة الحالة فيها؟ متى تكون هذه الاماكن متوفرة؟ ما هي معلومات الاتصال الخاصة بالاشخاص المعنيين للتنسيق معهم؟
- ما هو وضع الطريق الذي يؤدي الى منطقة النزوح؟ هل هنالك اماكن غير امنة, نقاط تفتيش, اماكن حيث يتم ايقاف الحركة فيها, او اماكن تواجد الجيش؟
- ما نوع المنطقة المستهدفة (حضاري, ريفي, مخيم, مستوطنة غير رسمية)؟
- ما نوع الهياكل التي يعيش فيها الناس (خيمات, مباني, الخ)؟
- ما هي المباني و البنى التحتية المتواجدة التي يمكن لنا ان نستخدمها للخدمات؟ من المسؤول عن التصاريح ؟ هل هنالك اولوية لمساحات للنساء و الاطفال حيث يكونون امنين؟
- ما اماكن اللقاءات الخاصة, السرية المتواجدة حيث يمكن تطبيق ادارة الحالة فيها؟ متى تكون هذه الاماكن متوفرة؟ ما هي معلومات الاتصال الخاصة بالاشخاص المعنيين للتنسيق معهم؟
- ما هو وضع الطريق الذي يؤدي الى منطقة النزوح؟ هل هنالك اماكن غير امنة, نقاط تفتيش, اماكن حيث يتم ايقاف الحركة فيها, او اماكن تواجد الجيش؟
- ما نوع المنطقة المستهدفة (حضاري, ريفي, مخيم, مستوطنة غير رسمية)؟

الخطوة 3. عرف السكان الغير ثابتين (نازحين او لاجئين) عن طريق استخدام الاسئلة الاتية:

عدد السكان النازحين (رجال, نساء, بنات, اولاد)؟ ما هي اللغات التي يتكلمون بها؟ ماهي المجموعات الفرعية المتواجدة؟

- هل نستطيع ان نجد وسيلة للتواصل مع الاشخاص ذوي الاعاقة؟
- ديناميكية النزوح؟ منذ متى نرح الناس؟ كم من الوقت يتوقع الناس البقاء هنا؟ هل هنالك توقيت او دورة زمنية معينة حيل يقوم الناس بالنازحين بالرجوع؟ هل من المتوقع مجيء المزيد من الناس؟
- هل هنالك مشاكل حماية محلية معروفة؟
- ما هي هيكلية القيادة في المنطقة؟ هل هناك منظمات نساء؟ قادة نساء؟ هيئات اعاقة؟ (نصيحة احترافية: دون معلومات الاتصال!)

الخطوة 4. حدد الخدمات الموجودة و عرف النشاطات المستمرة عن طريق استخدام الاسئلة التالية:

- ماهي خيارات الاحالة؟
- تعرف على انواع الخدمات المختلفة : الصحة, النفسية, السلامة, القانونية, اخرى. (استخدم اداة تخطيط الخدمة من اجل معلومات دقيقة و اضافة نقاط الجي بي اس! <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>)
- هل هنالك نقاط تركيز العنف القائم على النوع الاجتماعي من اجل الاحالات المبنية على الهاتف؟
- هل هنالك متطلبات تقارير الزامية مع مزودي الخدمات؟
- هل منع الحمل الطارئ متوفر في الصيدليات؟
- ما هي المنظمات الاخرى المتواجدة محليا؟
- منظمات دعم المثليين؟ منظمات الاعاقة؟ منظمات المعاش؟
- ما هي النشاطات الموجودة في المجتمع التي يمكن التنسيق معها؟
- هل هنالك نشاطات نساء جماعية مستمرة؟
- متى الاوقات (الايام, الاوقات)؟
- ماهي معلومات الاتصال الخاصة بالاشخاص الذين نحتاج التنسيق معهم؟
- اي من النشاطات التي يجب على الفريق النقال ان يأخذ بها من اجل تبسيط التفاعل مع اعضاء المجتمع؟
- ما الموارد و المهارات التي يحتاجها الفريق لكي يدخل ضمن هذه النشاطات؟
- ما هي خيارات المجتمع الامنة للتنقل؟ كيف يتنقل الناس؟ هل يمكن امتلاك ارقام هواتف مزودي خدمة النقل

الخطوة 5. تعرف على استخدامات و توفر التكنولوجيا. اجب عن الاسئلة الاتية:

- ما نوع التكنولوجيا التي تمتلكها النساء؟ (هواتف, هواتف ذكية, اجهزة لوحية, الخ.)
- هل تمتلك النساء خصوصية الوصول لهذه الاشياء ام عليهم المشاركة مع افراد العائلة و المجتمع؟
- هل هنالك شبكة هاتف؟
- هل هنالك كهرباء؟
- هل هنالك شبكة انترنت؟

الخطوة 6. راجع الخريطة التي انشأتها و ابدأ بالتفكير حول السفر لمواقعك المتنقلة. اجب عن الاسئلة الاتية:

- من في الفريق؟
 - » كم عدد الناس؟ ماهي ادوارهم؟
 - » هل هنالك ممثل صحي فيما بينهم؟
- هل هنالك سيارة مخصصة للفريق المتنقل؟
 - » كم عدد السيارات التي ستستخدم من اجل الفريق المتنقل؟
 - » من في السيارة مع الفريق المتنقل؟
- مالذي ستحتاج لجلبه معك؟
- ما الموارد و المهارات الاخرى التي يحتاجها الفريق لتنفيذ النشاطات؟

الخطوة 7. انشأ خطة عمل عن طريق استخدام الاسئلة التالية:

- كم عدد المواقع المتنقلة التي ستقوم بزيارتها؟
- هل ستقوم بزيارة كل موقع في كل اسبوع؟
 - » ما هي الايام و الاوقات التي تناسبك للقيام بالزيارات, نظرا لمدى توفر النشاطات و البنى التحتية؟
 - » كم من الوقت ستمضي في كل موقع؟
- من سيذهب لكل موقع؟
 - » ما هي النشاطات التي سيكون كل عضو من اعضاء الفريق مسؤولا عنها؟
- نصيحة: قم بأنشاء جدول وقتي اسبوعي/شهري, يحدد فيه الايام و الاوقات التي سيذهب بها كل فريق للمواقع!

المرفق 4: خطة تنفيذ و تخطيط الموقع المتنقل النموذجية

مرفق 4: خطة تنفيذ و تخطيط الموقع المتنقل النموذجية

ادناه امثلة لخطة تنفيذ تخطيط الموقع المتنقل التي تم انشاءها من خلال ورشة عمل برونڊاي من قبل لجنة الانفاذ الدولية.

مثال تخطيط خرائط من بوجومبورا (لجنة الانقاذ الدولية في بروندي). الخريطة تظهر المواقع المتنقلة، المسافة بين المواقع و نقاط الوصول لادارة الحالة في كل موقع.



خطة التنفيذ ادناه توضح جدول تسليم الخدمات من قبل الفريق الجوال للمواقع المتنقلة في بوجومبورا-بوتيريري، غاتومبا، كينما و كامينجي. هذه المواقع قريبة من بعضها لكي يستطيع الفريق زيارة موقعين في اليوم و قضاء على الاقل ثلاث ساعات في كل موقع كم اجل النشاطات و ادارة الحالة

الجمعة	الخميس	الأربعاء	الثلاثاء	الاثنين	
المكتب	كينما , كامنجي	بوتيريري, غاتومبا	كينما , كامنجي	بوتيريري, غاتومبا	المنطقة
التخطيط, التوثيق و الاشراف	الاصغاء و الخياطة	الاصغاء و التوعية	نشاطات الاصغاء و اعادة الانشاء	نشاطات الاصغاء و اعادة الانشاء	التففيذ
سوزان, جين و المشرف و نقطة التركيز المجتمعية	كينما: جين+ نقطة التركيز المجتمعية كامنجي: سوزان+ نقطة التركيز المجتمعية	باتيريري: سوزان+ نقطة التركيز المجتمعية غاتومبا: سوزان+ نقطة التركيز المجتمعية	كينما: سوزان+ نقطة التركيز المجتمعية كامنجي: جين و المشرف	باتيريري: سوزان+ نقطة التركيز المجتمعية غاتومبا: جين و المشرف	الطاقم المسؤول

المرفق 5: ارشادات اضافية لتنفيذ الخطوط الساخنة الهاتفية

المرفق 5: ارشادات اضافية لتنفيذ الخطوط الساخنة الهاتفية

التالي هي ارشادات اضافية لدعم تنفيذ الخط الساخن.

بروتوكول اجابة المكالمات

لغرض ضمان التنسيق, يجب ان يتم تطوير و كتابة بروتوكول اجابة المكالمات.

التالي هي ارشادات اضافية لدعم تنفيذ الخط الساخن.

بروتوكول اجابة المكالمات

لغرض ضمان التنسيق, يجب ان يتم تطوير و كتابة بروتوكول اجابة المكالمات.

قد يتضمن بروتوكول بسيط الخطوات التالية:

- اجب المكالمة حسب النص الموحد.
- احرص على السرية
- اجمع المعلومات.
- وفر الدعم العاطفي و النفسي.
- وفر معلومات اساسية محدثة و دقيقة.
- قم بأحالة المتصلين الى الموارد في الوقت المناسب.

تدريب طاقم الخط الساخن

اذا كان الطاقم على علم مسبق في ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي (كأقل مطلب), فعلى طاقم الخط الساخن ان يستلم التدريب التالي:

- مراجعة انواع العنف القائم على النوع الاجتماعي, المسببات و العواقب.
- مقدمة الخط الساخن كنقطة دخول للخدمات و كيفية عملها.
- عمل الخط الساخن و بروتوكولات الخدمة.
- كيف ان تزويد الدعم عن طريق الخط الساخن يختلف عن الدعم وجها لوجه, و ما هي التكاليف التي يجب ان تحدث (في ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تحدث وجها لوجه, يتم التأكيد على اهمية انشاء علاقة و ثقة مع الناجية عن طريق المساحة بعينها و كيفية استخدام لغة الجسد. ذلك لا يحدث في الخط الساخن)
- استخدام و ادارة ارشادات الموارد و الاحالات و الطرق.
- ادارة البيانات.
- ملاقات احتياجات الناجين المتنوعين, الاصدقاء و العائلة الذين قد يتصلون كناجين ثانويين.

يتضمن التدريب تمارين لعب الادوار, حيث يقوم المشرف بالاتصال و التضاهر كناجي, عضو عائلة, مزود خدمة, او متصل غير لائق, لغرض مراقبة مهارات عضو الطاقم في ادارة الحالة. يقوم المشرفين في تمارين لعب الادوار بلعب دور عدة انواع من المتصلين الذين يطلبون الخدمات المختلفة في سياق العنف القائم على النوع الاجتماعي, لكي يتمكن الباحثين من ممارسة عملية الرد على الكثير من الناجين. يقوم المشرفين بعد ذلك بأستجواب الباحثين حول ادائهم.

بروتوكولات السلامة: دعم استخدام الخط الساخن بأمان.

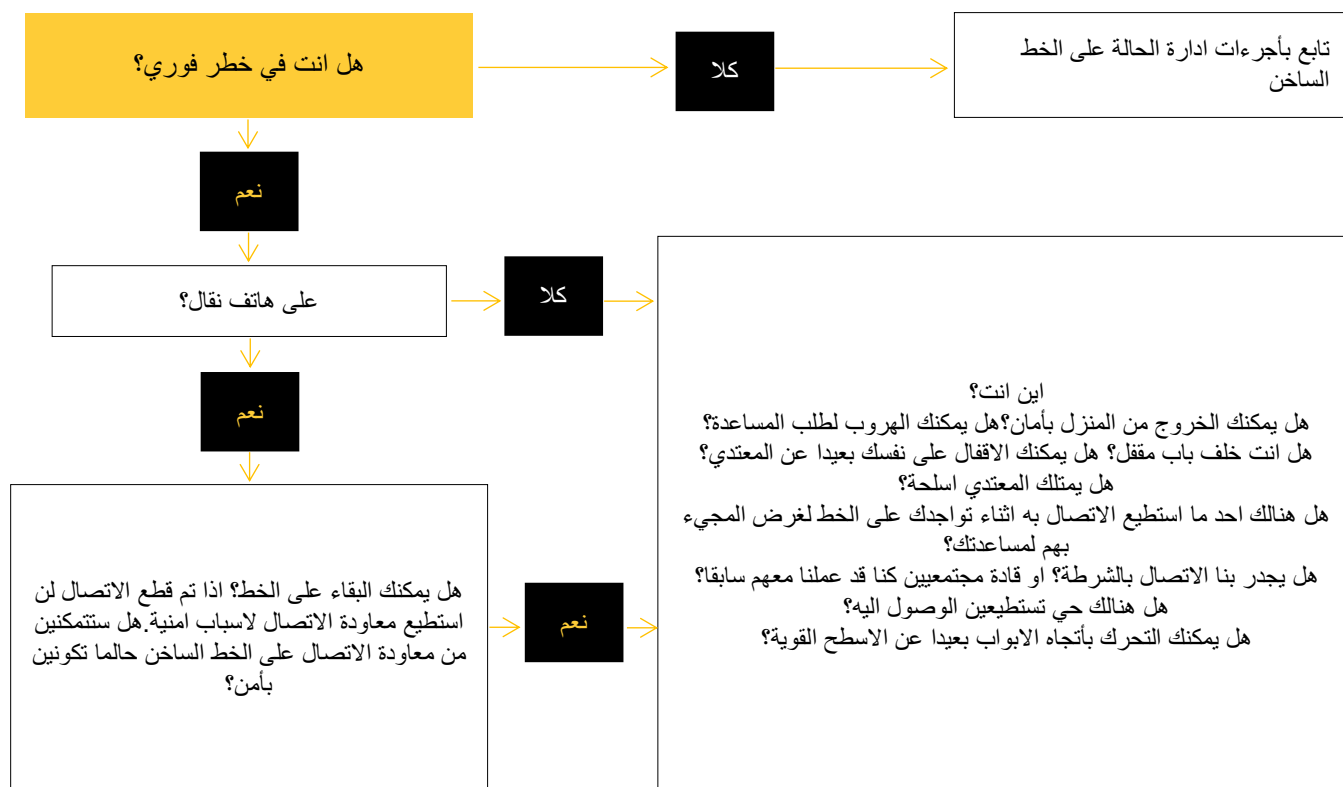
نظرا لامكانية مراقبة استخدامات تكنولوجيا الخط الساخن من قبل المعتدين, خاصتا في مواقف عنف الشريك الحميم, فمن المهم انشاء بروتوكولات لتشجيع استخدام الخط الساخن بأمان. يتم مناقشة هذه البروتوكولات مع المتصل منذ البداية.

- سياسة عدم اعادة الاتصال. يجب على الطاقم ان لا يعاودوا الاتصال بالناجين اذا لم تكن هنالك خطر فوري على سلامتهم, خاصتا في الاوضاع التي يكون عنف الشريك الحميم مستمرا. اطلب من الناجين ان يعاودوا الاتصال بك اذا تم قطع الاتصال.
- ذكر الناجين بحذف سجل المكالمات من هواتفهم. واحدة من مخاطر استخدام الخط الساخن هي ان يقوم المعتدين و خاصتا في مواقف عنف الشريك الحميم, بمراقبة استخدامات هاتف الناجية.
- انشاء جملة مشفرة مع الناجين الذين يتلقون دعم مستمر و ادارة حالة مستمرة عن طريق الخط الساخن و لديهم مخاوف سلامة في البيت, يجب ان يتفق الناجي و الباحث على شفرة يقوم الناجي بأستخدامها مع طاقم الخط الساخن عندما يعتقد الناجي انه مراقب او ان ليس من الامان التحدث. قد لا يقوم المعتدين بمراقبة استخدامات هاتف الناجية بل المكالمات ايضا. يفضل استخدام نفس الشفرة في البرنامج اذا كان هنالك عدة طواقم للخط الساخن مع عدة ناجيات للإشارة الى نية ايقاف التحدث عن العنف و تغيير الموضوع الى قصة مختلفة فورا. كمثال, يستطيع الطاقم اخبار الناجيات بأن يقولوا "انت المعلم من المدرسة/العيادة. لم اقوم بالتسجيل في هذا الصف" اذا كانت في خطر و تريد انهاء المكالمة.
- اي طلبات اعادة اتصال من البرنامج يجب ان تقابل بخطة سلامة.

نظرا لاحتمالية اتصال الناجيات على الخط الساخن عندما يكونن في خطر فوري، فمن المهم تطوير بروتوكول للاستجابة و دعم الناجية بأمن طريقة. ادناه بروتوكول نموذجي قد يساعد الباحثين على تحديد كيفية متابعة هكذا مواقف (يتم اتباعها حسب السياق). لم يتم اعتمادها لتكون عملية تخطيط شاملة (تم تغطيتها من قبل ارشادات وكالة ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي (رابط))

- اي طلبات اعادة اتصال من البرنامج يجب ان تقابل بخطة سلامة.

نظرا لاحتمالية اتصال الناجيات على الخط الساخن عندما يكون في خطر فوري، فمن المهم تطوير بروتوكول للاستجابة ودعم الناجية بأمن طريقة. أدناه بروتوكول نموذجي قد يساعد الباحثين على تحديد كيفية متابعة هكذا مواقف (يتم اتباعها حسب السياق). لم يتم اعتمادها لتكون عملية تخطيط شاملة (تم تغطيتها من قبل إرشادات وكالة إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي (رابط))



خطة التعامل هي القدرة على التعرف على الموارد في الحياة (الناس، الأشياء، النشاطات) التي تساعد على الشعور بالسعادة و الاسترخاء و الراحة، عندما يشعر المرء بالسوء. (منزعج، متخوف، وحيد الخ). يقوم الباحثين بتشجيع المشاركين بتطوير خطط التعاون التي تساعد المشاركين للمشاركة في نشاطات قد يستمتعون بها. هذا سيساعدهم على تحسين مزاجهم و عودتهم على سجيبتهم (الذهاب للسوق، التحدث مع الآخرين، الخ)

عند العمل في خطط التعاون في المجموعة، شجع الافراد على التفكير بأنفسهم عن طريق هذه الاسئلة. قد يرغب المسهلين اعطاء امثلة. لا تجبر المشاركة على احد، فقط شجعهم على المشاركة اذا رغبوا بذلك.

59

المرفق 6: تعليمات تطوير خطة تعاون في جلسات المجموعة

المرفق 6: تعليمات تطوير خطة تعاون في جلسات المجموعة²⁰

خطة التعامل هي القدرة على التعرف على الموارد في الحياة (الناس، الأشياء، النشاطات) التي تساعد على الشعور بالسعادة والاسترخاء والراحة، عندما يشعر المرء بالسوء. (منزعج، متخوف، وحيد الخ). يقوم الباحثين بتشجيع المشاركين بتطوير خطط التعاون التي تساعد المشاركين للمشاركة في نشاطات قد يستمتعون بها. هذا سيساعدهم على تحسين مزاجهم وعودتهم على سجيبتهم (الذهاب للسوق، التحدث مع الآخرين، الخ) عند العمل في خطط التعاون في المجموعة، شجع الافراد على التفكير بأنفسهم عن طريق هذه الاسئلة. قد يرغب المسهلين اعطاء امثلة. لا تجبر المشاركة على احد، فقط شجعهم على المشاركة اذا رغبوا بذلك.

4-خطوة عملية تطوير خطط التعاون الفردية في المجموعة

- خطوة 1: تعرف على الناس الذين تشعر المشاركات بالراحة و الثقة معهم في حياتها. "عندما تشعرين بال ____ (خوف، حزن، وحدة)، من الذي تستطيعين التكلم معه؟" (اجعل المشاركات ادراج الناس الذين يشعرون بالراحة بالتكلم معهم في قائمة)
- الخطوة 2: تعرف على النشاطات التي تستمتع المشاركات بها. مبنية على الاهتمامات و القوة. ساعد المشاركة على التعرف على المشاعر الايجابية التي تمتلكها عند القيام بهذه النشاطات، و ذلك عن طريق سؤالها "كيف تشعرين عند قيامك بهذه الاشياء" (سعيدة، بالاسترخاء، الخ)
- الخطوة 3: قم بتطوير خطة مع المشاركات من اجل الانسجام مع الناس، انشأ نشاطات، اتبع الاهتمامات و نقاط القوة الاخرى التي يمتلكونها، و ذلك لمساعدتهم عندما يشعرون بالسوء و يحتاجون الدعم.
- الخطوة 4: شجع الناس على مشاركة (بأرادتهم فقط) النشاطات التي يتعرفون عليها. هل يمكن لاي من هذه النشاطات ان تتم بشكل مشترك في المساحة الامنة؟

بعض الطرق المفيدة لجعل المشاركات التعرف على نقاط قوتهم و اهتماماتهم تتضمن التالي:

- تحدث معهم لمساعدتهم للتعرف على الناس الذين يشعرون بالامان و الدعم معهم. اكتشف كيفية التواصل مع هؤلاء الناس.
- تحدث معهم لاجل التعرف على اديانهم و معتقداتهم الدينية. ساعدهم على الرجوع للدين اذا كانوا يشعرون بالانعزال.
- تحدث معهم عن الماذي يستطيعون فعله عندما يشعرون بالحزن. اكتشف نوعية النشاطات التي تجلعم سعيدين و من هم اصدقائهم و الناس الامنيين بالنسبة لهم.
- ساعد المشاركات على تمييز نقاط قوتهم الخاصة. امدح هذه النقاط. كل الناس يحتاجون ان يروا انفسهم كبشر قادرين و يستحقون الحب، السعادة و الحماية

²⁰ تم العمل بها من قبل لجنة الانقاذ الدولية في تايلند للتدخلات النفسية مع ناجين العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي-ملف داخلي