

# الإشراف

## ما هو الإشراف، ولماذا مهم؟

عندما نتكلم حول إدارة حالة الـ GBV فإن الإشراف لا يكون خياراً ابداً. و انه عبر الإشراف الجيد و المتناسق/ و المتعمد يمكننا:

- لأنحرص على ان الخدمة التي نزود الناجين بها هي ذات كفاءة جيدة
- يمكن للباحثات الاجتماعيات ممارسة و تحسين مهاراتهم.
- لا يمر الباحثون بحالة الاحتراق النفسي او يمرون بصدمة ثانوية بالنيابة.
- يتم العمل و الاخذ باحتياجات بناء القدرات الخاصة بالباحثات الاجتماعيات

يتضمن الإشراف علاقة بين الباحث الاجتماعي و المشرف اولا- ثانيا هو كون المشرف شخص ذو خبرة تمتد لعدة سنوات فيما يتعلق العمل مع الناجين و تهدف هذه الخبرة الى "دعم مهارة الباحثة الاجتماعية التقنية و ممارسة و تعزيز الحالة الصحية و تمكين رقابة فعالة و داعمة للبحث الاجتماعي"<sup>1</sup>

تذكر! نتجح العلاقة بين الباحث و المشرف فقط عندما تساهم جميع الاطراف المشتركة! يعني ذلك ان نجاح اشراف ادارة الحالة الجيد يحصل فقط اذا كان كل من الباحثة الاجتماعية و المشرف مستثمرون بهم بشكل جيد؟

نتنظر اشراف ادارة الحالة على جانبان مهمان في عملنا:

- توصيل الخدمة: هل ان الباحثة الاجتماعية تقوم بتزويد ادارة حالة ذات كفاءة؟ ماهي المهارات التي يستخدمونها جيداً؟ ماهي المهارات التي يحتاجونها للعمل او للتحسن؟
- توتر الموظفين و الحالة الصحية: كيف تتعامل الباحثة الاجتماعية مع زخم و ضغط الحالة , و مشاعرهم و مالذي يمكن فعله لدعمهم؟

## هل هنالك عدة طرق للإشراف؟ نعم!

يمكن اداء الإشراف بعدة طرق الا ان الإشراف الفردي هو الأدنى, ينصح بأستخدام مزيج من انواع الإشراف سويًا. هذه بعض الطرق المختلفة لاداء الإشراف:

- الإشراف الفردي: تعتمد وظيفة الإشراف على وجود علاقة بين المشرف و الباحثة الاجتماعية, لذلك فإن الحرص على توفير وقت خاص معاً بشكل منتظم و مستمر هو اساس الإشراف الجيد و ادارة حالة جيدة. يتم ذلك بشكل اجتماعات اسبوعية لكن يجب ان لا يقل عن مرة كل اسبوعان.
- الإشراف الجماعي: الإشراف الجماعي او يسمى كذلك بأجتماعات ادارة الحالة, هي طريقة رائعة لبناء العلاقات بين الباحثات الاجتماعيات, او لانشاء دعم جماعي. هذه الاجتماعات هي للباحثات الاجتماعيات و المشرفين فقط. انه ليس بالمكان الذي تتم مناقشة اداء الفردي للباحثة الاجتماعية او تفاصيل الحالات الفردية. لكنه طريقة رائعة للحصول على حلول تخص التحديات, و مشاركة الخبرات و حل المشاكل و كذلك دعم الباحثات لفهم انهن ليسن وحيدات.
- ملاحظات و التدريبات اثناء العمل ( تتضمن مراجعة ملف الحالة): ان الملاحظة مهمة لانها تعطي للمشرف فرصة مباشرة لمشاهدة الباحثة اثناء العمل. ينصح بأستخدام "قائمة تدقيق جودة عملية ادارة الحالة المرتكزة على الناجية" او ادوات تقييم اخرى لانها توفر ارشادات كونكريتية حول مالذي يجب تقييمه. كذلك توفر الاسس التي تخص مالذي يفترض استجواله مع الباحثة الاجتماعية بعد ذلك. ان الإشراف يتمحور حول تحسين المهارات و دعم الباحثة الاجتماعية, لذلك احرص على ان هذه هي منهجيته. ليقوم المشرف بملاحظة و مشاهدة الباحثة الاجتماعية, تذكر انه يجب الحصول على موافقة الناجية.

- اجتماعات الفريق المعتادة: ان اجتماعات الفريق المعتادة او المجدولة توفر فرصة لبناء صلة او علاقة للباحثات الاجتماعيات مع اخرون يعملون على **GBV** لكن لا يعملون على ادارة الحالة. انها طريقة جيدة لانشاء شبكات دعم و تضامن, اضافة الى نشاء تضافر بين اجزاء مختلفة من البرنامج.

### اعتبارات من اجل اشراف فعال

يمكن نجاح الاشراف الفعال فقط عندما:

- يكون كل من المشرف و الباحثة الاجتماعية فاعلان من اجل بناء علاقة. يعني ذلك :
  - يجب ان يتواصلان و يشاركا انتصاراتهم و تحدياتهم. يعني ذلك ان على الباحثة الاجتماعية ان تكون ذات ارادة لمشاركة و مناقشة و التعرف على مناطق التي يمكن التحسن فيها و يجب على المشرف توفير بيئة يكون فيها مشاركة التحديات مقدر و لا يتم رؤيته على انه ضعفاً.
  - يجب ان يتعاونون و يحلون المشاكل سوياً. سوف يقلل ذلك الاعباء عليهم مما سيقبل التوتر.
  - يجب ان تكون البيئة التي تتم عملية الاشراف فيها امنة, خاصة بالنسبة للباحثة الاجتماعية هذا يعني ان وقوع الاخطاء ممكن و مسموح و كذلك تعني انها بيئة خالية من الانتقاد و في حين وجدت الباحثة بوضع عاطفي و ضعيف نوعا ما فيجب ان يلقى بالدعم و التغذية العكسية البنائة.
- يجب تخطيط الممارسة الجيدة, مما يعني الاستماع و الانتباه , و اضهار العطف و العمل من نهج مبني على القوى و رؤية ان هذه فرصة للتمكين يتم العمل بها.
- يجب ان يبقى محتوى الاجتماع سرياً على كلا الطرفين. ان هذا اساسيا لبناء علاقة التي تعتبر قلب الاشراف الجيد.
- انه لمن الاعتيادي و الثابت. ان العمل على ال**GBV** هو عملا صعب, لذلك فان التدريب و الدعم يجب ان يتم بشكل مستمر للحفاظ على الحافز و الاداء. يعني ذلك ان على الباحثة الاجتماعية و مشرفتها ان يجتمعوا مرة في الاسبوع بشكل معتاد.

### كيف يتم جعل الاشراف الفردي ناجح؟

- يمكن ان يتم الاشراف الفردي بالاجتماعات الفردية اضافة الى الملاحظة و التدريب (يتضمن مراجعة ملف الحالة). لجعل هذه المناهج ناجحة هنالك عدة اشياء يجب على الباحثة الاجتماعية و المشرف القيام بها:
- قم بتنظيم اجتماعات/ملاحظات اعتيادية و ثابتة, و لا تقم بألغاءها. الالتزام بذلك هو اول طريقة لبناء الثقة في العلاقة.
- يجب على كل من الباحثة الاجتماعية و المشرف ان يستعدوا.
  - بالنسبة للباحثة الاجتماعية. فكري بضغط الحالة, مشاعرك, و تعرفي على الاسئلة التي قد تراودك, التحديات التي قد تواجهك, مناطق المهارات التقنية التي قد لا تكونين متأكدة منها, المشاعر التي قد تعاني منها. ان ذلك يقع من مسؤوليتك لجلب الانتباه على هذه النقاط و الا فأن المشرف لا يستطيع مساعدتك.
  - بالنسبة للمشرف: استعد لترك المشاكل الخرى ورائك و وضع تركيزك على هذا الاجتماع. ان الامر يعود اليك لجعل هذه المساحة امنة و لنمذجة الممارسة الجيدة. دائما قم بتخصيص وقت في بداية و نهاية الاجتماع للتحقق مع الشخص, ليست الباحثة فقط. حظر الادوات مثل (قائمة تدقيق جودة عملية ادارة الحالة المرتكزة على الناجية في ارشادات ادارة حالة ال**GBV**), النقاط المفتاحية للنقاش, اضافة الى تذكير على اجتماعك الاخير في حال وجود نقاط يجدر متابعتها.
- احضر الاجتماع لغرض الوصول الى حلول و الحصول على تغذية عكسية بناءة. استخدمهم كفرصة للتعلم و للنمو و لمشاركة الاعباء.
- توجد ثلاث ادوات تخص بناء القدرات يمكن العمل بها مع الباحثة الاجتماعية كل ثلاثة اشهر لمعرفة اين يحتاجون الدعم (مهارات السلوك, ادوات المعرفة و ادوات بناء المهارات)

نظرا لطبيعة العمل فقد يحتاج الباحثون الاجتماعيون الى دعم طاريء في اي وقت! قد يكون هنالك ناجية في خطر مباشر على سبيل المثال, فيجب ان يكون مشرف الحالة متوفر لتزويد الدعم و التدريب. يجب ان لا تستبدل الدعم الطاريء عملية الاشراف الثابتة و الاعتيادية.

### نهج الاشراف الجماعي/الاقران

الاشراف الجماعي , او ما يعرف كذلك بأشراف الاقران او اجتماعات ادارة الحالة تجمع الباحثين الاجتماعيين و المشرفين بشكل دوري و تقوم بأنشاء مساحة للباحثين الاجتماعيين للتحدث عن العمل , و مشاركة المعلومات و الخبرات و المشاكل<sup>2</sup>. يجب انشاء ذلك لكي يتمكن كل من الباحثين الاجتماعيين و المشرفين مشاركة ما يحدث معهم و ادخار المعلومات حول الاستراتيجيات و الامناهج التي استخدمها الآخرون بنجاح. مرة اخرى ان هذا النوع من الاشراف يهدف الى تزويد الباحثين الاجتماعيين بالادوات و بفرص التعلم اضافة الى كونه شكل من اشكال الدعم.

تذكر, لان هذا النوع من الاشراف يتضمن العديد من الناس, يجب الحفاظ على سلامة الناجية و خصوصيتها في جميع الاوقات.

### مميزات خاصة بالاشرف الجماعي:

- يجب ان يحدث الاشراف بشكل دوري و ثابت, لكن ليس اكثر من مرة في الشهر
- يجب ان تشمل اوقات خاصة من اجل التحقق مع الباحثة الاجتماعية بخصوص الحالة الصحية.
- يجب تحضيرها من قبل المشرفين بشكل مسبق, و تتضمن باحثات اجتماعيات محدديات اذا كان هنالك حالة محددة او وضع و تحدي سيتم مناقشته. هنالك عدة طرق لانشاء هذه الاجتماعات:
  - مراجعة الحالة: يمكن ان تكون المراجعة حول قضية افتراضية او حقيقية ذات تحدي خاص يتعامل معه الباحثين الاجتماعيين بشكل مختلف, حيث تعد فرصة جيدة للتعلم.
  - الجلسات الموضوعية: تركز هذه الجلسات على مواضيع تقنية محددة تم التعرف عليها من قبل المشرفين او الباحثين الاجتماعيين كتحدي او تتطلب تعمقاً قوياً
  - قم برد التعليم: يجب ان يستخدم المشرفين النجاحات و نقاط القوى الخاصة بالباحثين الاجتماعيين لتعليم الآخرين.
  - مناقشة الحالة, لعب الادوار

<sup>1</sup> حزمة الوكالة العالمية لاشراف ادارة حالة حماية الطفل و التعليم و التدريب

<sup>2</sup> ارشادات الوكالة العالمية لادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي, <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

