

اغلاق الحالة: خدمة مقدمة مرة واحدة

حالات او ظروف شائعة يتم تقديم الخدمة مرة واحدة فيها

ان تقديم خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل عام في الحالات الطارئة عادة ما يشكل تحدي بسبب الاعراف الاجتماعية, تحديات الوصول الى النساء و الفتيات, تحديات رفض و مقاومة تقديم الخدمات من قبل الرجال في المجتمع, و الافراط في القيود المجتمعية الاخرى- لكن على الرغم من ذلك فمن الممكن تقديم الخدمات كما وضحنا سابقاً. قد كان على مجتمع العنف القائم على النوع الاجتماعي اضهار ابداعاً قابلاً للقياس على مر السنين, كالعامل مع النساء و الفتيات لتقديم الخدمات في اماكن بعيدة و خطيرة و حتى في سياقات انسانية متقلبة. و ان بالنظر لهذه المعطيات نحن نعلم ان هنالك اوقات قد نرى فيها الناجية مرة واحدة : مثالا على ذلك :

- عندما تكون الخدمات قليلة و التعداد السكاني متفرق مما يعني ان عليهم ان يسافروا بعيدن لحضور الخدمات
- اذا كان هنالك خدمة مصحوبة بكلفة (مثلا كلفة السفر, كلفة حضور الخدمة)
- عندما ننشأ خدمات متنقلة فلا نكون متواجدين في مكان واحد بصورة معتادة
- عندما نستخدم الخط الساخن او توصيل الخدمة البعيدة
- عندما يشكل حضور اي نوع من الخدمات خطراً على النساء و الفتيات
- عندما يخبرنا الناجون بأنهم لن يأتوا/لا يستطيعون المجيء مجددا
- عند تقديم المؤونة الغذائية على تعداد سكاني متنقل (مثل ازمة اللاجئين في اوربا, او في بعض الاجزاء في افريقيا تكون على طرق الهجرة كالمنافذ الحدودية)

اولويات تخص تقديم الخدمة

من المهم على الباحثة الاجتماعية مناقشة المواضيع المفتاحية مع الناجية عندما تكون هنالك احتمالية رؤية الناجية مرة واحدة فقط, مثال على ذلك:

الاحتياجات المباشرة التي تتضمن الصحة و السلامة:

- عند حضور الناجية اليك بالرغم من وجود خطر كبير او في عندما تكون طريقها لمكان اخر, فهذا يعني انها اتت من اجل شيء محدد. عادة ما يكون السبب هو معاناتها من الم جسدي مرتبط لحادث عنف او قد تكون في خطر (هي او اطفالها) مباشر من قبل شخص ما
- ركز بشكل اولي و رئيسي على مخاوفها التي تخص السلامة , و على ما يمكن فعله بشكل فوري و ما يمكنك دعمها به.
- ركز على احتياجاتها الطبية نظرا لاحتمالية توفر الاحالات, و ركز على اي دواء يمكن ان تأخذه معها لتعاطيه لاحقا. احرص على مناقشة اي مخاوف سلامة مرتبطة بتعاطي الدواء لاحقا.
- اي احتياجات اساسية قد يجب ملاقاتها- قد تكون فوط التنظيف الصحية نافذة لديها او نفذ منها الطعام, في هذه الحالة يأما تستطيع اعطائها نقود طارئة او احوالها لمزود خدمات اخر.
- قم بأحوالها بسرعة و اذا تطلب الامر رافقها من اجل ملاقة احتياجاتها.

معلومات: على الرغم من احتمالية عدم رؤيتك للناجية مجددا الا ان هنالك معلومات مفيدة قد تفيد الناجية لاحقا. مثال على ذلك:

- اخبرها انك ستكون متوفرا اذا استطاعت المجيء او معاودة الاتصال بك.
- اي معلومات مرتبطة بالعلاج الطبي (كالدواء الذي تحتاج تعاطيه, او الاعراض الجانبية...الخ.) هذه المعلومات مهمة اذا كانت الناجية غير قادرة على المجيء مجدداً, كلما امتلكت معلومات اكثر كلما زاد استعدادها لادارة وضعها. سيكون ذلك مفيدا اذا اتصلت بك ايضا , و انك على علم بأنها لربما سوف تستخدم الخدمات في وقتا ما.
- اي معلومات بخصوص خدمات اخرى قد تستفاد منها اما بشكل مباشر اذا كانت متوفرة او في مرحلة لاحقة بما فيها التي تخص العناصر الغير غذائية او اي توزيعات اخرى
- اذا كانت تنتقل او تتصل من مكان اخر, ما تمتلكه من معلومات عن مكانها و وجهتها و مواقع تنقلها. قد تكون هذه معلومات مفيدة لمزودي خدمات العنف القائم على اساس النوع الاجتماعي , مالذي ستجده عند وصولها و ماهي المخاطر التي قد تواجهها, و ما هي الاطرر القانونية هناك.

اسأل (بلطف و هدوء و بدون تصدير احكام) اذا كانت هنالك طريقة لتبقى على تواصل مع الناجية. لا يعتبر هذا الامر عنصرا نضغط فيه على الناجية

الاجراء

ينبغي ان يبقى مبدأ عملية الاجتماع مع الناجية على حاله كأى اجتماع اولي في ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي. يجب ان تبدأ بتقديم نفسك, تناقش الموافقة/ الخصوصية, التركيز على الاستماع للناجية و تمكينها, عدم الحكم عليها, الخ. اذا علمت منذ البداية بحكم علاقتك مع الناجية بأنها من المرجح لن تعاود الاتصال او الرجوع فأكد على اعادة التأكيد لها بأن ذلك ليس بمشكلة و انك سوف تكون متوفرا في حال ارادت او استطاعت الاتصال او الرجوع اليك.

كأى حالة جيدة تخص ادارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي : التعرف على احتياجات الناجية معا هو امر اساسي. لست على الارجح ستقوم بكتابة خطة عمل كاملة لان الناجية لن تأتي مجددا, و ذلك لانه لن يكون هنالك متابعة لهذه الخطة. سوف تتضمن خطة العمل الاجراءات المباشرة التي ستؤخذ في وقت هذا اللقاء الفريد من نوعه. سيكون ذلك تدريباً جيداً بكتابتك هذه الاشياء لاحقا, لكنها لن تتضمن نفس الصيغة مع الجدول الزمني و الشخص المسؤول على سبيل المثال.

اختلافات في عملية ادارة الحالة: رؤية الناجية مرة واحدة قد يتطلب احالات سريعة, و اجراءات مباشرة و حس الباحثة الاجتماعية بالمسؤولية لضمان حصولها على احتياجات طارئة حتى و ان تطلب الامر حضور الخدمات مع الناجية. لكن بالطبع سيكون ذلك مختلفا اذا تم هذا الاجتماع عن طريق الهاتف او عن طريق الخط الساخن على سبيل المثال فلن يكون ممكناً على الباحثة الاجتماعية تقديم الدعم بهذه الطرق.

تذكري ان تذكري الناجية انك متوفرة و انها تستطيع ان تأتي و تتصل في اي وقت حتى و ان قالت لك الناجية بأنها لن تعاود الاتصال بك او الرجوع اليك مجددا, و ذكرها بأنها كيف كانت شجاعة لانها اتصلت بك و انت اساساً. يجب ان تبقى العملية متمحورة حول الناجية و تمكينها . يجب ان لا يتغير ذلك ابدا! اذا اتفقت مع الناجية بأنكم سوف تلتقون مجددا و لن تتصل بك او تأتي بعد ذلك فتذكري بأنه ليس مكانك ان تعثري عليها. يمكنك مناقشة ما يمكنها فعله في حال عدم رجوعها اليك اذا كانت الناجية محلية, لكن بشرط ان تكون قد حظيت بهذه المحادثة بشكل واضح و اتفقت على نقاط عمل. العثور عليها امر خطير قد تكون هنالك اسباب عديدة لعدم مجيئها.

