

كيفية توفير إدارة حالة عند عدم توفر الخدمات أو توفرها بجودة ضعيفة

السيناريو الأول : عندما تتوفر خدمات إدارة الحالة والإحالات المتخصصة ولكن تكون قابليات كادر العمل ضعيفة.

العوامل المحتملة وطبيعتها

- عدم أمتلاك الباحثات الاجتماعيات وعاملي التوعية على خبرات سابقة أو خلفية عمل في العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو في منع العنف والرد عليه، أو في تمكين النساء والفتيات، أو في إدارة الحالة و المجالات ذات الصلة بها مثل حماية أو تعليم الأطفال.
- معدلات عالية في ترك العمل بين الباحثات الاجتماعيات و عاملي التوعية نتيجة المنافسة بين منظمات المساعدة الإنسانية الأخرى أو كون كادر العمل من المجتمعات المتأثرة ويمرون بتجارب النزوح أو عواقب الكارثة.
- قلة الفهم أو قلة التمسك بالمعايير والمبادئ لتدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي، حتى بين المنظمات التي تنفذ برامج خاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.
- الانحياز الثقافي أو الاجتماعي، حيث يوجد تمييز أو نظام مراتب السلطة بين المجتمعات المعينة كموفرة للخدمات والمجتمعات المتأثرة بالكارثة (على سبيل المثال المجتمعات المضيفة في البلدان المجاورة مقابل اللاجئين) وقد يؤدي ذلك الى انهيار في جودة وتسليم الخدمات.
- حواجز مستويات اللغة والتواصل بين الناجيات أو المجتمعات المتأثرة و كادر عمل إدارة برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي وموفري خدمات الأحالة للعنف القائم على النوع الاجتماعي بإمكانه أن يؤدي الى انهيار في جودة وتسليم الخدمات.
- عدم أمتلاك موفري خدمات الأحالة لناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي مثل الاحالات الصحية أو السريرية أو الملجأ و الدعم النفسي والاجتماعي خبرات سابقة أو خلفيات عمل في المناهج المرتكزة على الناجيات أو منع واستجابة للعنف أو المناطق التقنية المحددة لدورهم (مثل الإدارة السريرية المختصة بالأغتصاب للأحالات الصحية .

الأجراءات الموصى بها

تسهيل تخطيط خدمات شامل لخدمات الأحالة والموارد للعنف القائم على النوع الاجتماعي بما فيها الدعم الغير رسمي أو المبني على المجتمع.

- تحديد جودة و الوصولية الى الخدمات المتوفرة لتوفير الخيارات بوضوح الى الناجيات.

تسهيل تقييم شامل لقابليات وقدرات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

- كجزء من خطة بناء القدرات ، يجب توجيه الجهود على الإشراف والتدريب لمديري الحالات المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي لتقديم الإسعافات الأولية النفسية الجيدة المسترشدة بالمبادئ المرتكزة على الناجيات. يجب التركيز على ما يلي: (1) الربط بالخدمات غير المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي التي تعنون الاحتياجات الفورية و (2) دعم الناجيات لتحديد خيارات سلامتهم.

- تقليل إجراءات توثيق ملفات الحالة لتمكين الباحثات الاجتماعيات من التركيز على توفير الخدمات للناجيات.
- تعزيز و توسيع الإشراف المتكرر وأستخلاص المعلومات لمراقبة الجودة.
- التركيز على جودة العمل بين الباحثة الاجتماعية والناجية من خلال دعم موجه بشأن كيفية الربط بخدمات إحالة العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- أبلغ وتحديد بوضوح للباحثة الاجتماعية أين يمكن للناجيات الحصول على خدمات أو دعم إضافي متخصص بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (إذا أمكن ذلك , على سبيل المثال المراكز أو المساحات الآمنة للنساء والفتيات).

تحديد أليات وخطط أمنة للإبلاغ ونشر المعلومات والتوعية بوضوح حول الخدمات المتوفرة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

رسم تخطيطي خاص باتخاذ القرارات للمشرفين والباحثات الاجتماعيات للعنف القائم على النوع الاجتماعي¹



نصوص نموذجية 2

أصغ وراقبي

- " أنا أسفة لحصول هذا لك. "
- " ما حدث لم يكن خطأك. "
- " كيف يمكنني مساندتك؟ "
- " أن كل ما نتحدث عنه سوياً سيبقى بيننا. لن أشارك أي شيء بدون موافقتك. " (*يجب على الباحثات الاجتماعيات أخبار الناجيات عن متطلبات الإبلاغ الألزامي قبل افصاح الناجية عن الحادثة).
- " سأبذل قصارى جهدي لمساندتك. يمكنني مشاركة جميع المعلومات التي لدي حول الدعم المتوفر لك. "
- " رجاءاً قومي بمشاركة ما تريدين مشاركته معي. ليس عليك إخباري حول تجاربك من أجل أن أوفر لك معلومات حول الدعم المتوفر لك. "

الربط

- "يمكنني توفيرك بالمعلومات التي لدي. هنالك بعض المنظمات أو الأشخاص الذي قد يكونوا قادرين على توفير بعض الدعم إليك ولعائلتك. هل تودين معرفة المعلومات عنهم؟"
- "ها هي تفاصيل الخدمة بما في ذلك الموقع والأوقات التي تكون فيها الخدمة مفتوحة والتكلفة (إن كانت هنالك تكلفة) وخيارات النقل واسم الشخص الذي يمكنك التحدث إليه."
- "هل هنالك شخص تتقين به يمكنك الذهاب إليه من أجل الحصول على الدعم، ربما فرداً من العائلة أو صديق؟ هل ترغبين باستعمال هاتفك للاتصال بأي أحد تحتاجينه حالياً؟"
- "عندما يأتي الأمر للخطوات الآتية، فأن لتفكير الهام يكمن بما تريديه وما تشعرين بالراحة أكثر فيه."
- "لا تشعرني بالضغط لاتخاذ أي قرارات الآن. يمكنك التفكير في الأشياء وتغيير رأيك دائماً في المستقبل. "
- "لا يمكنني التحدث لأي شخص بالنيابة عنك من أجل حل الموقف. ولكن ما يمكنني فعله هو مساندتك خلال محادثتنا والاستماع لمخاوفك."
- "يبدو أن لديك خطة لكيفية البدء بهذه الإجراءات. نعتبر هذه خطوة إيجابية."

السيناريو الثاني : عندما تتوفر خدمات إدارة الحالة للعنف القائم على النوع الاجتماعي والأحالات المتخصصة، ولكن وجود التحديات يؤثر على جودة الخدمات

العوامل المحتملة وطبيعتها

- تكوين سياقات عملية وبيئية لاستجابة واسعة أو منعزلة أو صعوبة الوصول حيث تنتج في:
 - نقص في المساحات الآمنة والسرية والخاصة من أجل الاستشارة مع الناجيات
 - نقص في خيارات الملاجئ الآمنة المجهزة للناجيات و توابعهن (غالباً الأطفال)
 - تحديات في وسائل التنقل إلى خدمات الاحالة أو ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي حيث ذلك قد يزيد من مخاطر الاذى للناجيات
 - النقص في وسائل التواصل الثابتة أو الفعالة في منطقة العمل.
- تؤدي القيود وتحديات البنى التحتية والعمليات والتأمينات الى قلة توفر الموارد والمستلزمات لتنفيذ خدمات عالية الجودة (على سبيل المثال الوصول الى موارد الادارة السريية للاغتصاب و الادوية ومستلزمات الاستشارة).
- ان انعدام الامن او انتهاك وصول المساعدات الانسانية يمنع الخدمات من الوصول الى المجتمعات المتأثرة او يزيد من مخاطر الاذى لعاملتي المساعدات الانسانية و للناجيات.

الاجراءات الموصى بها

- تسهيل تخطيط خدمات شامل لخدمات احالة العنف القائم على النوع الاجتماعي بما فيها الدعم الغير رسمي او المبني على المجتمع. تحديد الجودة و الوصولية الى الخدمات المتوفرة لتوفير الخيارات بوضوح الى الناجيات.
- تقوية قابليات موفري خدمات ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي لمساندة الناجيات في الوصول واستخدام خدمات الاحالة، خصوصا للاحتياجات الفورية والحتمية. استكشاف القابليات والقدرات لزيادة جودة خدمات الاحالة لزيادة جودة خدمات الاحالة او ادخال ضمانات

السيناريو الثالث: عند عدم توفر خدمات ادارة الحالة للعنف القائم على النوع الاجتماعي والاحالات المتخصصة

العوامل المحتملة وطبيعتها

- نقص كادر عمل الخدمات الانسانية للقابليات المرتكزة على الناجيات بما فيها: الحفاظ على سرية مسارات الاحالة او حلقة التواصل، ومهارات موفري الخدمات...الخ. يمكن ان يؤدي خرق السرية الى المزيد من الازدواج والعنف للناجية ولكادر عمل العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- نقص الموارد والبنى التحتية في الخدمات الانسانية التي تكون ذات جودة لاحتياجات الناجيات، كقلة الغرف الخاصة للعناية السريرية من الاعتداء الجنسي و قلة الادوية والمعدات المعقمة لتلك الغرف الخاصة ونقص خيارات الملاجئ الامنة لكل من الناجيات وتوابعهن /الناجيات اللواتي يعانن من اعاققة/الناجيات المعرفات كمثليي الجنس...الخ.
- توفر مختصي وممثلي العنف القائم على النوع الاجتماعي المتخصصين في البلد ولكن ليس في منطقة الاستجابة ذات الاهمية.

الاجراءات الموصى بها

- التأقلم مع الارشادات من الدليل المحمول للأخصائيين الغير تابعين للعنف القائم على النوع الاجتماعي لمساندة ناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي في المناطق التي لا تتواجد فيها الخدمات او ممثلي العنف القائم على النوع الاجتماعي، على مستوى القطر او الدولي الفرعي.
 - التنسيق مع قطاعات مختصة غير تابعة للعنف القائم على النوع الاجتماعي واصحاب المصلحة لتحديد الثغرات والقابليات والفرص لبناء القابليات.
 - تسهيل او عقد الاجراءات المحددة للسياسات والاجراءات للتنسيق المتعدد القطاعات اذا دعت الحاجة لذلك والسيناريوهات لاحالة الحالات الطارئة او الشديدة والتبليغ و التواصل.
- تطوير خطة مرافعة لزيادة قابليات مختصي العنف القائم على النوع الاجتماعي في البلد للاستجابة الى المناطق التي لا تتوفر فيها خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- استكشاف عدة طرق لتوصيل الخدمات بما في ذلك الخدمات المتنقلة.

نصوص نموذجية

أصغ وراقبي

- " أنا أسفة لحصول هذا لك. "
- " ما حدث لم يكن خطأك. "
- " كيف يمكنني مساندتك؟ "
- " أن كل ما نتحدث عنه سوياً سيبقى بيننا. لن أشارك أي شيء بدون موافقتك. " (*يجب على الباحثات الاجتماعيات اخبار الناجيات عن متطلبات الإبلاغ الإلزامي قبل إفصاح الناجية عن الحادثة).
- " سأبذل قصارى جهدي لمساندتك. يمكنني مشاركة جميع المعلومات التي لدي حول الدعم المتوفر لك. "
- " فضلاً قومي بمشاركة ما تريدين مشاركته معي. ليس عليك إخباري حول تجاربك من أجل أن أوفر لك معلومات حول الدعم المتوفر لك. "

السيناريو الرابع: كيفية مساندة ناجيات العنف القائم على النوع الاجتماعي عند عدم توفر ممثل العنف القائم على النوع الاجتماعي في المنطقة

الاجراءات الموصى بها

- مرجع الدليل المحمول لعنف القائم على النوع الاجتماعي. صمم الدليل المحمول ليكون مصدر عملي عندما تفصح الناجية عن تجربتها لممارس انساني. حيث يتضمن رسم تخطيطي سهل القراءة ، ومراجع سريعة لما يجب ولا يجب فعله، والتصفح السريع لقائمة اجراءات تشرح الآتي خطوة بخطوة: الاستعداد والنظر والاستماع و اطر الارتباط. يدمج الدليل المحمول الاعتبارات الخاصة بالأطفال والقاصرين/القاصرات، الاقليات النوعية والجنسي/ مثليي الجنسي، الناجيات اللواتي يعانن من اعاقة والناجين من الذكور. يستهدف الدليل المحمول الاخصائيين الغير تابعين للعنف القائم على النوع الاجتماعي والذين يكونون في الخطوط الامامية لتوفير الخدمات للمجتمعات المتأثرة بما في ذلك مروجي النظافة وعاملي الصحة الاجتماعيين ومدراء المخيمات ومسؤولي الحماية، ...الخ. يمكن الوصول الى الدليل المحمول عن طريق الموقع الاتي: www.gbvguidelines.org او عن طريق تحميله من متجر Google Play او iTunes، ابحث في مستطيل البحث عن "GBV Pocket Guide." (الدليل المحمول للعنف القائم على النوع الاجتماعي).

¹ مقتبس من الدليل المحمول للعنف القائم على النوع الاجتماعي مع رسائل اساسية من ارشادات ادارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

المشتركة بين الوكالات، www.gbvguidelines.org

² مقتبس من الدليل المحمول للعنف القائم على النوع الاجتماعي

