



صندوق الأمم المتحدة للسكان - اليمن
United Nations Population Fund



مستشار بالمجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة
Consultant in the United Nation's
Economic and Social Council

دليل إدارة الحالة حماية المرأة

نظرة عامة

يمثل هذا الدليل أهمية كبيرة لبيان كيفية إدارة الحالة للناجين والناجيات من قضايا حماية المرأة وفقاً للمعايير الدولية والإنسانية المتطلبية؛ ليساعد في بناء القدرات في مجال إدارة الحالات، وإدارة المعلومات، وتعزيز الروابط بين هذه الخدمات؛ من أجل تحسين الخدمات المقدمة إلى الناجين/الناجيات من قضايا حماية المرأة للحصول على إرشادات وتوجيهات ذات كفاءة عالية ومتميزة تتسم بالتركيز والالتزام والإنتاجية والمؤهلات المتخصصة لدى اتحاد نساء اليمن والمنظمات الأخرى العاملة في مجال إدارة الحالة من قضايا حماية المرأة، أيضاً سيساعد هذا الدليل في التعرف على النهج المركز على الناجين/الناجيات من قضايا حماية المرأة من خلال معرفة: مفهوم حماية المرأة، والمبادئ التوجيهية لإدارة حالة حماية المرأة، وخطوات إدارة الحالة للناجين/الناجيات من قضايا حماية المرأة، والنماذج والقوالب الشائعة والمتطلبية لتنفيذ عمليات إدارة الحالة بما يضمن تطابق المعايير للحصول على الخدمات متعددة القطاعات سواء كانت نفسية، صحية، قانونية، مساعدات نقدية، وخدمات إيوائية وإحالة.

فقد تم توسيع هذا الدليل ليساعد على تنفيذ العمل خطوة بخطوة، مصمم خصيصاً كدليل مرشد لإدارة الحالة، لتقديم الخدمات وفق المعايير الدولية للنازحات والمتأثرات من الحرب في اليمن، والتي يقوم اتحاد نساء اليمن بتقديمها ضمن مشروع تعزيز سبل العيش، والتمكين الاقتصادي في المساحات الآمنة للنساء والفتيات، وتقديم الخدمات متعددة القطاعات في المحافظات المستهدفة ضمن المشروع، وبالإضافة إلى ذلك يستند هذا الدليل إلى إطار عمل لكادر إدارة الحالة؛ ليستعرض لهم المراحل والخطوات التي يتم تنفيذها إجرائياً وذلك بتوفير العمليات والأدوات والقوالب أو النماذج اللازمة لهم للتنفيذ بفعالية تامة وفقاً لطرق مبتكرة وبمبسطة، والحصول على المخرجات المطلوبة.

حماية المرأة (GBV) : هو مصطلح شامل لأي فعل ضار يرتكب ضد الشخص استناداً إلى الاختلاف الاجتماعي، أي بين الذكور والإناث. ويتضمن الأفعال التي تلحق الأذى الجسدي أو العقلي أو المعاناة أو التهديد بالقيام بمثل هذه الأفعال أو الإكراه وغير ذلك من أشكال الحرمان من الحرية، وقد يحدث في الأماكن العامة أو الخاصة، والأشكال الشائعة لقضايا حماية المرأة، والعنف الاجتماعي الذي يطلق عليه (العنف المنزلي)، بما في ذلك الاعتداء البدني والعاطفي والاقتصادي والزواج بالإكراه والزواج المبكر والممارسات الضارة. ويعترف بحماية المرأة باعتباره قضية عالمية واسعة النطاق تتعلق بالصحة العامة وحقوق الإنسان.

المحتويات

٤ نطاق الدليل
٤ مكونات الدليل
٥ الهدف من الدليل
٧ المبادئ التوجيهية لإدارة حالة حماية المرأة
١١ خطوات إدارة الحالة
١٢ مخطط إجرائي لإدارة الحالة
١٣ الخطوة الأولى من خطوات إدارة الحالات
١٨ الخطوة الثانية من خطوات إدارة الحالات
٢٦ الخطوة الثالثة من خطوات إدارة الحالات
٢٩ الخطوة الرابعة من خطوات إدارة الحالات
٣٢ الخطوة الخامسة من خطوات إدارة الحالات
٣٤ الخطوة السادسة من خطوات إدارة الحالات
٣٥ إستمارة ترميز طالبي الخدمة
٣٦ إستمارة موافقة على الإفصاح عن المعلومات وتلقي الخدمات
٣٧ نموذج إستقاء المعلومات والتقييم المبدئي
٤٠ إستمارة إحالة مشتركة بين الوكالات (المنظمات)
٤١ إستمارة خطوات إدارة الحالة
٤٤ إستمارة المتابعة والتقييم
٤٦ إستمارة تحويل إلى مقمي الخدمات

نطاق الدليل

- للعاملين في المنظمات التي تقدم خدمات الرعاية والدعم للناجين/ الناجيات من قضايا حماية المرأة في الأوضاع الإنسانية بما في ذلك:
- مشرفي الحالات.
 - مدراء إدارة الحالة.
 - الراصدات.
 - المدربون والمدربات والقائمون على العمل والإشراف على الحالات.
 - الأخصائية النفسية والاجتماعية وإدارة الحالة بالميدان في المساحات الآمنة.
 - الجمعيات المحلية والدولية العاملة في مجال إدارة حالات من قضايا حماية المرأة.

مكونات هذا الدليل

- مفاهيم عامة.
- مهام كادر إدارة الحالة.
- خطوات إدارة الحالة.

وفقاً للنظرة العامة للاحتياجات الإنسانية التي نشرتها الأمم المتحدة في عام ٢٠١٨ فإن الصراع المستمر الذي تعاني منه اليمن منذ ٢٠١٥ قد ترك حوالي ٣ ملايين يمني بحاجة إلى دعم الحماية، تشكل ٧٦٪ من هذا العدد النساء والأطفال) من العائلات النازحة والمجتمعات المضيفة والعائدين (، والتي تعتبر الأشد تضرراً والأكثر تعرضاً للخطر، أما عن النساء اللاتي فقدن أزواجهن وأبنائهن اضطررن إلى تحمل الألم ومراقبة المعاناة لعائلاتهن وأسرهن وتحمل الضغوط النفسية والاجتماعية والاقتصادية كفقدان مصادر رزق هذه الأسر والممتلكات والمنازل التي استثمرتها طول فترة حياتها والتي انهارت أمام عينيها، حتى لم يبق لتلك العائلات والأسر المتأثرة الذين كانوا يعيشون في منزلين أو ثلاثة منازل أي خيار آخر سوى المأوى في المدارس في الفصول الدراسية والمخيمات أو أي مساكن رخيصة إن وجدوها. وعلى الحيز العام أو الخاص، لقد تم إهمال تلك العائلات حتى وصل بهم الحال إلى وضع يصعب فيه تناول حتى وجبتين في اليوم، وبما أن هذه العائلات فقدت سبل معيشتها فقد ازداد العنف المنزلي في العائلات على المستوى الاجتماعي حتى تعرضت العديد من النساء والأطفال لضغوط نفسية نتيجة تعرضهن لنوع ما من الصدمات الجسدية أو العاطفية خلال الأزمة الأخيرة. لذا دعت الحاجة إلى الاهتمام بهن بشكل خاص، وتوفير الملاذ الآمن (والتحدث معهن بلطف، ومطالبتهن بمشاطرة مخاوفهن، والاستماع إليهن، وتقديم الخدمات

متعددة القطاعات لهذه الفئة، حيث يمكن رعاية النساء والفتيات باعتبارهن الأكثر تضرراً أثناء الحروب والصراعات، وإيجاد بيئة اجتماعية ملائمة وخلافة وتنمية تساعدن على الاستمرار والتكيف وفقاً للوضع الجديد المفروض عليهن، عن طريق أنشطة الدعم النفسي الاجتماعي التي تساعد هذه الفئات على تحسين وضعها ومواجهة ظروف الحياة وقسوتها، وجعلها عنصراً فاعلاً في المجتمع.

الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى وضع معايير للرعاية والحماية عالية الجودة للناجين/ الناجيات من قضايا حماية المرأة في الأوضاع الإنسانية، وتوفير خدمات إدارة الحالة، وكذا يهدف إلى بناء القدرات الفنية والإدارية لفِرَق وموظفي إدارة الحالة في مشروع توفير سبل العيش والتمكين الاقتصادي، وتقديم الخدمات عبر المساحات الآمنة للنساء والفتيات.

نهج يركز على الناجين/ الناجيات من أجل إدارة حالة قضايا حماية المرأة

إدارة حالة قضايا حماية المرأة هي طريقة منظمة لتقديم المساعدة إلى الناجين/ الناجيات . هي تتطوي على منظمة واحدة، وعادةً ما تكون عبارة عن جهة فاعلة لتقديم الدعم النفسي الاجتماعي أو الخدمات الاجتماعية، وتتحمل مسؤولية التأكد من: إبلاغ الناجين/ الناجيات بجميع الخيارات المتاحة لهم. تحديد المشكلات التي تواجه الناجي/ الناجية وأسرتها/ وأسرتها ومتابعتها بطريقة منسقة. تزويد الناجي/ الناجية بالدعم المعنوي طوال فترة العملية.

ما هو النهج الذي يركز على الناجين / الناجيات؟

- يهدف النهج الذي يركز على الناجين/ الناجيات إلى خلق بيئة داعمة تحترم فيها حقوق كل من الناجين/ الناجيات، ويعامل فيها الشخص بكرامة واحترام، حيث لكل ناجٍ/ ناجية:
- لديه حقوق متساوية في الرعاية والدعم.
 - يكون مختلفاً وفريداً.
 - سيتفاعل بشكل مختلف مع تجربته.
 - لديه نقاط قوة وقدرات وموارد واحتياجات مختلفة.
 - لديه الحق في تحديد من ينبغي أن يعرف ما حدث له، وما ينبغي أن يحدث بعد ذلك.
 - ينبغي أن يتم تصديقه، وأن يعامل باحترام ولطف وتعاطف.

لماذا يتم استخدام نهج يركز على الناجين / الناجيات؟

إن السبب وراء استخدام نهج يركز على الناجين / الناجيات في العمل مع الأشخاص الذين تعرضوا لقضايا حماية المرأة؛ يأتي من النظرية والممارسة والمناصرة من قبل الحركات النسائية والأبحاث.

إدارة حالات العمل الاجتماعي

- تستمد إدارة حالة من قضايا حماية المرأة من نهج العمل الاجتماعي لإدارة الحالات وهي:
- الخدمات التي تركز على الأشخاص، يكون الناجون/ الناجيات في مركز عملية المساعدة.
- دور العلاقة بين الناجين والعامل الاجتماعي، وهي جزء لا يتجزأ من مساعدة الناجين على تحقيق أهدافهم.
- إطار عمل الشخص في ظل البيئة، وهذا يعد مهما لإدراك التجارب الفردية للعنف في ظل الظلم والقمع- على سبيل المثال السلطة الأبوية.
- منظور نقاط القوة، يقوم العامل الاجتماعي بدعم القدرة على المرونة وإمكانات النمو الموجودة لدى كل فرد والبناء عليها.

فهم النظريات التي تستند إليها إدارة الحالة

نظرية الصدمة والممارسة :

تعرف الصدمة بأنها: تجربة مؤلمة أو مزعجة للغاية تتضمن مصادر ضغط شديد، وغالبا ما تتطوي على خسارة أو تغيير كبير، وتكون سالبة للسلطة وتسبب الانعزال عن الآخرين.

الحركات النسائية :

تاريخيا كانت الحركات والمنظمات النسائية على الصعيد العالمي أول المستجيبين لتجارب النساء فيما يتعلق بالعنف الأسري أو الاجتماعي، وقد أكدت الحركات النسائية على أنه يجب فهم تجربة المرأة للعنف الأسري أو الاجتماعي في سياق السلطة والتمييز والاضطهاد الذي تتعرض له بشكل يومي، وتكون عملية المساعدة هي إحدى طرق القيام بذلك.

المبادئ التوجيهية لإدارة حالة حماية المرأة

الحق في الأمان

كل الأفعال يجب أن تضمن السلامة والأمان العاطفي والجسدي

عدم التمييز

تقديم الرعاية والمعالجة الجيدة لكل الأشخاص بغض النظر عن عمرهم، نوعهم الاجتماعي، دينهم أو أي اختلافات أخرى

المبادئ الإرشادية

لرعاية المركزة على الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي

الحق في السرية

شارك فقط المعلومات الضرورية كما تم الاتفاق مع الناجي

الحق في الكرامة

وتقرير المصير

عزز كرامة الناجي وأعد بناء شعور السيطرة والثقة، إفهم وقم بإدارة ردات الفعل الناجمة عن الصدمات

المبدأ ١ : الحق في الأمان

يشير الأمان إلى كل من السلامة الجسدية والأمن، ومن المهم وضع احتياجات سلامة وأمن كل ناجية وأفراد أسرتها والذين يقدمون الرعاية والدعم لها في الاعتبار.

المبدأ ٢ : الحق في السرية

تشير السرية إلى حق أي شخص في التعامل مع أي معلومات تخصه باحترام، وهي تعزز الأمان والثقة والتمكين، ويعني الحفاظ على السرية عدم الكشف عن أي معلومات في أي وقت إلى أي طرف دون الحصول على الموافقة المطلعة من الشخص المعني.

المبدأ ٣ : الحق في الكرامة وتقرير المصير

حماية المرأة: هو اعتداء على كرامة وحقوق الشخص، وكل من يتعامل مع الناجين/الناجيات يكون له دور يؤديه في استعادة الكرامة وتقرير المصير، مثلاً: يكون للناجى/الناجية الحق في رفض خدمات إدارة الحالة أو اختيار أي خدمة أخرى مثلاً: الخدمات القانونية وغيرها من خدمات الدعم أم لا. وعدم احترام كرامة ورغبات وحقوق الناجين/الناجيات يمكن أن يؤدي إلى شعورهم /شعورهن بالعجز والعار ولوم الذات، ويمكن أن يسبب تكرار الإيذاء والمزيد من الضرر.

المبدأ ٤ : عدم التمييز

يكون لجميع الأشخاص الحق في الحصول على أفضل مساعدة ممكنة دون تمييز غير عادل قائم على السن أو الإعاقة أو العرق أو اللون أو اللغة أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الطبقة الاجتماعية .. الخ. من المهم أن نتذكر أن المبادئ التوجيهية مترابطة ويعزز بعضها بعضاً.

صفات العامل الاجتماعي المختص بحالات قضايا حماية المرأة

- الود:** من خلال التمتع بالعطف والقبول، وعدم إصدار الأحكام من خلال تعبيرات الوجه المناسبة، وإعطاء الاهتمام للناجين/الناجيات، واستخدام الهدوء ونبرة صوت عطوفة.
- التعاطف:** هو قدرة الشخص على تخيل نفسة في موقف شخص آخر، وذلك من خلال الإنصات باهتمام إلى كل ما يقوله، وبذل جهد لفهم تجاربهم من وجهة نظرهم، وتصديق مشاعرهم.
- الاحترام:** يشار إليه بأنه: تقدير إيجابي غير مشروط، وهو ينطوي على القبول وعدم الحكم على الناجين/الناجيات، ويتم تسليط الضوء على نقاط قوتهم/قوتهم.
- الصدق:** وذلك من خلال التعامل بشكل صريح وجدير بالثقة.

الوعي الذاتي: الأخصائيون الاجتماعيون هم أفراد، تتأثر معتقداتهم وقيمهم بالثقافة والعرق والدين والوضع الاجتماعي والاقتصادي والأسرة والتاريخ الشخصي؛ لذا يجب أن يفكروا كمنظمات أو أفراد في معتقداتهم ومعاييرهم الضارة المحتملة.

معارف العامل الاجتماعي

كحد أدنى من المهم أن يكون لدى العامل الاجتماعي ما يلي:

- المعرفة حول قضايا حماية المرأة، وأسبابه وعواقبه.
- المعرفة والنهم فيما يتعلق بالأعراف الاجتماعية، وكيفية تأثيرها على سعي الناجين/ الناجيات للحصول على المساعدة وصنع القرار.
- معرفة ما هي الخدمات ووسائل الدعم المتاحة، وما الذي يمكن للناجين/الناجيات توقعه منها، وعلى وجه الخصوص الأنظمة الصحية ونظم العدالة.
- المعرفة حول النهج الذي يركز على الناجين/الناجيات والمبادئ التوجيهية التي يقوم عليها هذا النهج.
- معرفة بالخطوات والمهام المتعلقة بإدارة حالة حماية المرأة.

مهارات العامل الاجتماعي

- القدرة على استخدام نهج يركز على الناجين في تعاملهم مع الناجين - الناجيات بما في ذلك اتباع المبادئ التوجيهية.

- القدرة على استخدام مهارات الاستماع الفعالة.
- القدرة على التواصل دون إصدار أحكام.
- القدرة على إظهار التعاطف.
- القدرة على توصيل المعلومات الأساسية حول خيارات الرعاية للناجين/الناجيات.
- القدرة على تمكين الناجين/الناجيات من اتخاذ قراراتهم/ قراراتهن بشأن ما هو أفضل لهم/لهن.
- القدرة على تحديد المشكلات والاحتياجات الرئيسية المتعلقة برعاية الناجين/الناجيات.
- القدرة على حل المشاكل المتعلقة برعاية الناجين/الناجيات.

مسؤوليات العامل الاجتماعي المختص بقضايا حماية المرأة

- تطبيق المعرفة المتعلقة بقضايا حماية المرأة في عمله، وتوفير المعلومات للناجين/الناجيات من قضايا حماية المرأة التي تعرضوا/تعرضن لها والتي قد تساعد في شفائهم/شفائهن.
- التواصل مع الناجين/الناجيات بطريقه تبني العلاقة والثقة وتعزز الشفاء والتعافي.
- تنفيذ خطوات وإجراءات إدارة الحالات مع الناجين/الناجيات من خلال:
- اتباع إجراءات الموافقة المطلعة (الموافقة المستنيرة).
- اتباع بروتوكولات السرية واستثناءاتها.
- العمل في شراكة مع الناجي/الناجية لتقييم احتياجات الصحة والسلامة والاحتياجات النفسية والاجتماعية والعمل على معالجتها.
- إجراء تقييمات السلامة المستمرة والتخطيط للسلامة.
- متابعة الإحالات ورعاية الناجي / الناجية.
- متابعة الإحالات وتنظيم اجتماعات مؤتمرات الحالات.
- تحديد نقاط القوة والمميزات التي يمتلكها/تمتلكها الناجي/الناجية للتعامل مع نتائج تجربته، ودعم الشخص في استخدامها طول عملكما معا.
- تقديم الرعاية والراحة وتوفير الدعم المعنوي للناجين طوال عمليه إدارة الحالة.

مصطلحات ذات علاقة

حماية المرأة: يشير إلى الاختلافات الاجتماعية بين الذكور والإناث التي يتم اكتسابها. وعلى الرغم من الرسوخ العميق لهذه الاختلافات الاجتماعية في كل ثقافة، إلا أنها تكون قابلة للتغيير مع مرور الوقت وتمتع بتفاوتات واسعة سواء داخل الثقافات وبينها، ويحدد «حماية المرأة» الأدوار والمسؤوليات والفرص والامتيازات والتوقعات والقيود بالنسبة للذكور وللإناث في أية ثقافة.

السلطة (القوة): أنواع مختلفة من السلطة (السلطة على، السلطة مع، السلطة ل، السلطة داخل) - تتمتع النساء والفتيات بسلطة أقل من الرجال والأولاد استخدام السلطة التي تنطوي على القوة والسيطرة والإكراه.

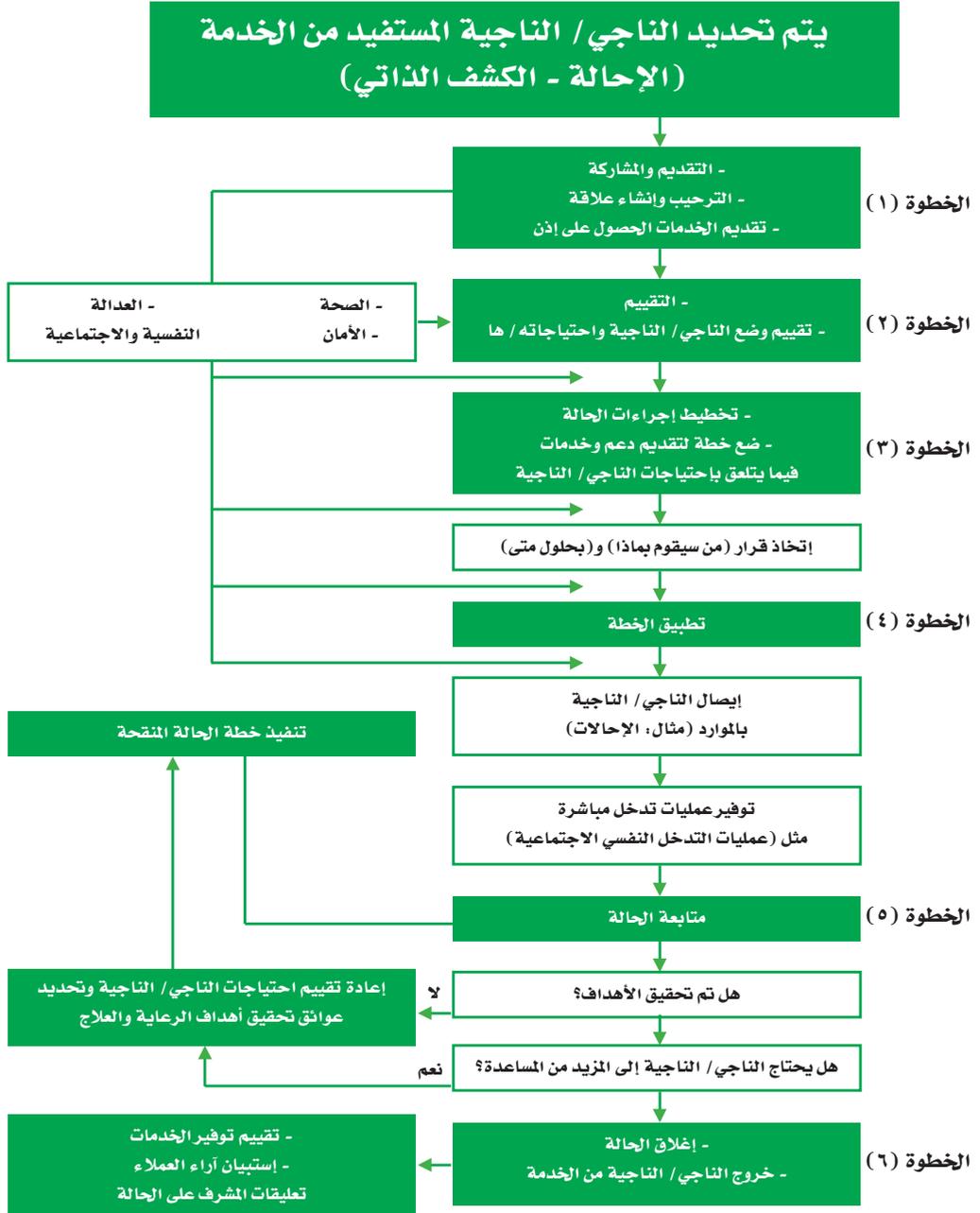
قضايا حماية المرأة: أي فعل ضار قائم على الاختلافات المنسوبة اجتماعياً بين الذكور والإناث، يشمل الأذى أو المعاناة الجسدية أو العقلية والتهديدات والإكراه والحرمان من الحرية، في القطاعين العام والخاص، وغالباً ما يكون الجناة من الذكور، وغالباً ما يكون الناجون من الإناث - بناء على اختلافات السلطة.

الموافقة المستنيرة: الموافقة على إجراء يستند إلى معلومات كاملة، وقدرة كافية (بما في ذلك العمر والرفاه العقلي)، وحرية الاختيار عندما لا يوجد بديل قابل للتطبيق، أو تكون تلك البدائل مقيدة بالقوة أو التهديد أو التلاعب أو الإكراه، فلا يعتبر ذلك موافقة.

خطوات إدارة الحالة



مخطط إجرائي لإدارة الحالة



الخطوة الأولى من خطوات إدارة الحالات

خطوات
إدارة
الحالة

التقديم
والمشاركة

1

الخطوة ١ : التقديم والمشاركة

خطوات إدارة الحالة التي تركز على الناجين وتبدأ الخطوة الأولى من عملية إدارة الحالة. التقديم والمشاركة وتشمل الخطوات التالية:

عند أول لقاء لك مع الناجي/ الناجية، حيث تكون هذه هي فرصتك الأولى لإنشاء علاقة مع الناجي/ الناجية وبناء الأساس لعلاقة مساعدة جيدة

جعل الشخص يشعر بالأمان والهدوء وإعطائه معلومات عن من تكون وماهي المساعدة التي يمكنك أن تقدمها، وتتطوي أيضاً على الحصول على موافقة من الناجي/ الناجية على العمل معهم/ معهن

١-١ الترحيب بالناجين/ الناجيات ومنحهم/ منحهن الشعور بالراحة وبناء علاقة

معهم/ معهن:

- تأكد من أن المساحة المادية التي تتواجد فيها تتمتع بالخصوصية، وتأكد من أن الناجي/ الناجية تشعر بالأمان للتحدث معك هنا.
- قم بالترحيب بالشخص بالطريقة التي ترحب بها عادة بشخص غريب في ثقافتك.
- قم بدعوة الشخص للجلوس إذا كنت في مكتب، فتجنب وجود مكتب أو طاولة بينكما.
- اسأل الشخص إذا كان يشعر بالراحة.
- كن ودوداً وهادئاً ومنفتحاً، تأكد من أن وضعية جسديك تبدأ وتبقى مفتوحة ومواجهة للشخص، بحيث تعطي الشعور بأنك تدعو الشخص لإخبارك بقصته وأنت على استعداد للإنصات.
- قدم نفسك ووضح من أنت بعبارات بسيطة، اسأل الشخص إذا كان يشعر بالراحة في مشاركة إسمه.

- تعلم تحية الناجي/الناجية ومنحه/منحها الشعور بالراحة لبناء علاقة فعالة.
- شرح السرية واستثناءاتها.
- إرشاد الناجين/الناجيات بشأن عملية الموافقة المطلعة بطريقة آمنة وتمكينيه.

أنموذج

لتقديم نفسك يمكنك أن تقول:
مرحباً، اسمي (الاسم)، وأنا (الدور) تابع لمنظمة (اسم المنظمة)، أنا سعيد
بقدمكم إلى هنا اليوم، أنا هنا للاستماع إليك ومساعدتك.

١-٢ اشراك الناجي / الناجية في الخدمات

بعد الترحيب بالناجي/الناجية، يجب عليك تحديد إذا ما كان الناجي/الناجية يريد/تريد الحصول على خدمات إدارة الحالة التي تقدمها، ويشمل ذلك الحصول على الموافقة المطلعة من الناجي/الناجية. الموافقة المطلعة: هي الاتفاق الطوعي للفرد، وتهدف إلى حماية حقوق الناجين/الناجيات، وضمان إدراكهم/إدراكهن الكامل للقيود والمخاطر والمنافع من تلقي الخدمات. الموافقة المطلعة تشكل جزءاً هاماً من بناء الثقة مع الناجين/الناجيات، وهي وسيلة لتعزيز تقرير المصير للشخص، والبدء في استعادة سلطته وسيطرته. إذاً، عملية الموافقة المطلعة هي:

- شرح ما سيحدث إذا عملتما معاً.
- شرح السرية وحدودها.
- شرح عملية جمع واستخدام وتخزين معلومات الناجي/الناجية.
- شرح حقوق الناجي/الناجية طوال عملية المساعدة.
- سؤال الشخص إذا كانت لديه أية أسئلة.
- سؤال الشخص إذا كان يرغب في الاستمرار في الخدمات.

١-٢-١ شرح ما سيحدث إذا عملتما معاً

بعد تقديم نفسك، يمكنك أن تشرح للشخص عملية إدارة الحالة بلغة مبسطة، ويتم ذلك لتقديم المعلومات للناجين/الناجيات حول ما سيحدث أثناء عملية إدارة الحالة.

١-٢-٢ شرح السرية وحدودها

ينبغي أن توضح:

- ما تعنيه السرية فيما يتعلق بمشاركة المعلومات حول حالة الناجي / الناجية.
- ما هي حدود ذلك، بما في ذلك أية قوانين الزامية للإبلاغ.
- ما سوف تفعله إذا / عندما تكون مضطرا لكسر السرية.
- هناك قيود على السرية ويجب أن تلغي حق الفرد في السرية في الظروف الآتية:
- وجود مخاوف بشأن السلامة الجسدية المباشرة للناجين/ الناجيات أو المشاركين معهم مثلا الحالات التي تكون فيها قلقا من قيام أحد الناجين/ الناجيات بإلحاق الأذى بنفسه/بنفسها.
- وجود قوانين إلزامية للإبلاغ تلزم مقدمي الخدمات بإبلاغ الشرطة أو السلطات الحكومية الأخرى، وفي هذه الحالات تلغي المتطلبات القانونية مسألة إذن الناجين/ الناجيات، وينبغي إطلاع الناجين/ الناجيات بهذه المتطلبات كجزء من عملية الموافقة المطلعة.
- وجود سياسات إلزامية للإبلاغ عن حالات الاستغلال التي تتضمن العاملين في المجال الإنساني.

أنموذج

لشرح السرية وحدودها يمكنك أن تقول:

من المهم أن تعرّفني أنني سوف أحافظ على سرية ما تقولينه لي، بما في ذلك أي ملاحظات أكتبها خلال اجتماعاتنا، وهذا يعني أنني لن أخبر أي شخص بما تخبريني به أو لن أشارك أي معلومات أخرى عن حالتك دون إذنك. هناك حالات قليلة فقط قد أضطر إلى التحدث مع شخص آخر دون طلب إذنك. إذا أخبرتني بأنك قد تؤذي نفسك، فقد أضطر إلى إخبار المشرف الخاص بي أو غيره ممن قد يساعدون في الحفاظ على سلامتك. إذا أخبرتني بأنك تخطط لإيذاء شخص آخر، فعلي أن أخبر (سلطات الحماية المعنية) بحيث يمكننا منع هذا. إذا سبب لك أحد الموظفين التابعين لمنظمة الأمم المتحدة أو العاملين في المجال الإنساني أي ضرر فساكون بحاجة إلى إخبار مشرفي، والإبلاغ عما فعله هذا الشخص، حتى لا يتمكن من إيذاء شخص آخر. إذا..... (اشرح متطلبات الإبلاغ الإلزامي كما تنطبق في الوضع المحلي).

١-٢-٣ شرح كيفية تخزين معلومات الشخص بسلامة وبشكل آمن

إذا كنت تقوم بتوثيق بيانات الناجين/الناجيات إما كتابيا أو إلكترونيا فتأكد من التوضيح للشخص أن جزءا من إدارة الحالة يتضمن توثيق وتخزين بعض المعلومات التي يشاركها/تشاركها معك، ثم اشرح تدابير السلامة والأمن التي وضعتها منظمتك للتأكد من أن المعلومات المكتوبة لا يمكنها أن تكشف الهوية أو لا يمكن الوصول إليها من قبل الغرباء.

لشرح كيفية تخزين معلومات الشخص بسلامة وبشكل آمن، يمكنك أن تقول:
هناك بعض النماذج التي أحتاج إلى ملئها حيث أدون المعلومات التي قمتي بمشاركةها معي، ولا تتم مشاركة هذه النماذج مع أي شخص آخر، فأنا أستخدمها لمساعدتي على تذكر الأمور بشأن حالتك، يتم الاحتفاظ بهذه النماذج في ملف مغلق في مكان آمن.

النموذج

١-٢-٤ شرح حقوق الشخص

- بالإضافة الى السرية هناك حقوق اخرى يتمتع بها الناجون / الناجيات وهي:
- الحق في طلب عدم توثيق قصة الشخص أو أي جزء منها.
 - الحق في رفض الإجابة على أي سؤال.
 - الحق في طرح الأسئلة في أي وقت.
 - الحق في طلب العمل مع عامل اجتماعي مختلف.
 - الحق في رفض الحالات دون التأثير على استعدادك لمواصلة العمل مع الشخص.
 - الحق في طلب الاطلاع على ملف حالته أو البيانات الأخرى التي تم جمعها عنه، وطلب إجراء تغييرات عليه.

١-٢-٥ الحصول على إذن المتابعة

الخطوة الأخيرة في عملية الموافقة المطلعة هي: أن تسأل إذا كان الشخص لديه أي أسئلة، وما إذا كان سيعطيك إذنه بالمضي قدما في الخدمات.

أنموذج

للحصول على إذن من الناجية للمضي قدما ، يمكنك أن تقول: هل لديك أي أسئلة حول أي شيء شرحت لك؟ (أتح الوقت للإجابة على أي أسئلة). إذا كنت قد أجبت على كل أسئلتك، فهل يمكنني الحصول على إذن منك لمواصلة حديثنا، والبدء في العمل معك؟

- إذا كانت الإجابة بنعم، فيمكنك المضي قدما في خدمات إدارة الحالة.
- أما إذا كانت الإجابة بلا، فذكر الشخص أن ما حدث له لم يكن خطأه، وقدم له معلومات عن الخدمات الأخرى الموجودة في المجتمع التي قد تكون مفيدة له، وأخبره بأنه يمكنه العودة في أي وقت.

١-٢-٦ متى يتم الحصول على موافقة مطلعة

- تكون المحادثات مع الناجين/الناجيات بشأن الموافقة المطلعة مستمرة في جميع مراحل إدارة الحالة، وينبغي الحصول على موافقة مطلعة في الحالات التالية:
- قبل البدء في التقييم، أي قبل الاستماع إلى قصة الناجي/الناجية أو جمع أو توثيق أي معلومات عن حالة الشخص.
- قبل إجراء إحالات الحالة، في أي وقت تقوم بمشاركة المعلومات مع مقدمي الخدمات الآخرين الذين يمكنهم المساعدة في تلبية احتياجات الناجين/الناجيات، يجب أن تطلب الإذن لمشاركة المعلومات لكل إحالة جديدة.
- قبل اتخاذ أي إجراءات أخرى نيابة عن الشخص، على سبيل المثال القيام بمناصرة أو تنسيق الحالة.

هل هناك أي حالات لا تحتاج فيها إلى الحصول على موافقة مطلعة؟

إذا أتى إليك شخص في حاجة إلى مساعدة فورية منقذة للحياة - على سبيل المثال، لأنه في خطر وشيك (قد تبعه المعتدي أو شخص آخر ويحتمل أن يشكل خطرا) أو يتطلب رعاية طبية عاجلة، ففي هذه الحالات حصل على موافقة شفوية من الناجي/الناجية قبل التصرف.

الخطوة الثانية من خطوات إدارة الحالات

خطوات
إدارة
الحالة

2

التقييم

تعريف التقييم:

التقييم إجراء لجمع المعلومات عن المستفيد واستخدامها مع المستفيد لاتخاذ قرارات حول رعاية المستفيد، وفي إدارة الحالات المتعلقة بقضايا حماية المرأة تتضمن هذه الخطوة الاستماع إلى الناجي/ الناجية لمعرفة ما حدث، وما هو الوضع الحالي، وتقديم المعلومات، ومساعدة الشخص على تحديد احتياجاته ومشاكله.

١-٢ تسهيل قيام الناجي / الناجية بالإفصاح

هناك بعض الطرق التي يمكن من خلالها أن تجعل الشخص يشعر براحة أكبر للإفصاح:

- استخدام سؤال مفتوح لدعوة الشخص للبدء على سبيل المثال: (هل تريد أن تخبرني عما حدث).
- الاستماع بعناية إلى القصة كما يقولها الشخص.
- مراقبة لغة جسد الشخص عن كثب للبحث عن أي علامات تدل على عدم الراحة مثل: البكاء أو التحديق في الفراغ أو الإشاحة بالوجه أو تغيير الموضوع.
- التحقق بنشاط مع الشخص طوال العملية، هل هو مستعد للاستمرار في الحديث عن هذا الأمر؟ هب أنه يحتاج إلى أخذ استراحة؟.
- احترام رغبة الناجي/ الناجية في حال عبر لفظياً أو بغير لفظ عن عدم راحته في الإجابة على الأسئلة أو مشاركة المعلومات معك.
- تدوين الملاحظات إذا لزم الأمر.
- القيام بتشجيع الشخص وإبداء التعاطف معه من خلال كل من: التواصل اللفظي وغير اللفظي، مثل: عبارات (تابع - أكمل - أنا أستمع) أن تكون مفيدة.
- عن الإفصاح من قبل الشخص عن حالته، استجب لهذا الإفصاح بإبداء التعاطف والتأييد والطمأنينة.
- اطرح الأسئلة الإستيضاحية فقط بعد أن تدع الناجي/ الناجية يتحدث، وعليك بالاستجابة لإفصاحه، وتجنب الأسئلة غير الضرورية.

١-١-٢ جمع المعلومات الأساسية

قبل أن تبدأ محادثتك مع الناجي/ الناجية حول ما حدث له/ لها قد ترغب في جمع معلومات أساسية عن خلفيتها، قد يساعد الشخص على الشعور براحة وأمان أكبر، ويوفر لك المزيد من الوقت لبناء علاقة معه.

تتضمن المعلومات التي من المفيد معرفتها ما يلي:

- عمر الناجي/الناجية (يمكن أن تقول تقريبا).
- الحالة المعيشية الراهنة.
- الوضع العائلي.
- الوظيفة أو الدور في المجتمع.

أنموذج

من المفيد أن تعرف:

قبل أن يبدأ/ تبدأ الناجي/الناجية في مشاركة تفاصيل قصته/ قصتها اسأله/اسأليها ما إذا كان/كانت قد تحدث/تحدثت إلى أي منظمة أخرى أم لا، وذلك من أجل أن يتجنب تكرار قصته /قصتها الأمر الذي قد يكون مؤلماً أو محبطاً بالنسبة له/ لها، وتمنحها الخيار في الإذن لك من أجل الحصول على المعلومات من تلك المنظمة.

٢-١-٢ فهم ما حدث

المعلومات التالية مهمة لك لفهم ما حدث للشخص:

طبيعة العنف أو الاعتداء، ما نوع الإيذاء الذي تعرض له الشخص؟ والتي قد تحتاجها في الرعاية الطبية المتقدمة للحياة، على سبيل المثال: معرفة إذا ما تم استخدام القوة البدنية والأسلحة، وما إذا كان هناك ألم شديد (خاصة إصابات الرأس) أو النزيف.

من هو المعتدي وإمكانية وصوله إلى الناجي/الناجية، جمع المعلومات عن المعتدي يساعد على تقييم مخاطر الناجي/الناجية من وقوع ضرر مستقبلي من قبل المعتدي و/ أو أصدقاءه وأقاربه، على سبيل المثال: إذا كان الشخص قد تعرض للإيذاء أو الاعتداء الجسدي من قبل جار أو قريب أو أحد أفراد عائلته فقد لا يتمكن من العودة إلى المنزل.

إذا كان الشخص يعاني من العنف المنزلي يجب أن يشتمل التقييم على:

- علاقة المعتدي بالناجي /الناجية وأسرتها/ وأسرتها.
- أين يكون المعتدي الآن.
- ما إذا كان المعتدي يمكنه الوصول إلى الناجي/الناجية بسهولة.
- مهنة أو دور المعتدي في المجتمع.
- عدد المعتدين.
- متى وقع الحادث الأخير، وهو أمر ضروري لتحليل مستوى الحاجة الملحة للإحالة الطبية، وإبلاغ الشخص بدقة عن الخيارات الطبية.

- التكرار. إذا كان الشخص لديه تاريخ من الاعتداء المتكرر، فركز التقييم على الحادث الأخير وذلك لفهم الاحتياجات الحالية للشخص.
- الرد على إفصاح الناجي/ الناجية بعد أن يشارك/ تشارك ما حدث يكون من المهم إبداء التعاطف والتأييد والتطمين، هناك عبارات بسيطة يمكن قولها، ومن شأنها أن تكون قوية جداً وداعمة، والتي يطلق عليها إسم (العبارات الشافية)، وهي جزء مهم من عملية شفاء الناجي/الناجية.
- التصديق على كلام الناجي/ الناجية، وتمكينه بقول: «لقد كنت في غاية الشجاعة لمشاركتك ذلك معي».
- واصل بناء الثقة بقول: «أنا أوّمن بقدراتك».
- التعبير عن التعاطف بقول: «أنا آسف لحدوث ذلك لك» أو «أنا آسف للغاية لأنك تمر بهذا الأمر».
- تقديم التطمين بقول: «لا يوجد لوم عليك» أو «ما حدث ليس ذنبك».

٢-٢ تقييم الاحتياجات

يبدأ تقييم الاحتياجات للناجي/الناجية بالاستماع، حيث تتكون لديك فكرة عن مخاوف الشخص الرئيسية، وما رؤيته للوضع، وما يريده أن يحدث بعد ذلك، وذلك لفهم أفضل للأولويات ولتقديم الدعم والمساعدة.

٢-٢-١ احتياجات السلامة

- بينما يروي لك الشخص ما حدث له، ينبغي أن تستمع له لتكتشف الحالات والظروف والأشخاص الذين يستمرون في إيذائه أو تعريضه لخطر الإيذاء وذلك من أجل:
- شعور الشخص بالأمان في منزله والمجتمع
 - تحديد مع من وأين لا يشعر الناجي/ الناجية بالأمان ولماذا، وذلك عن طريق السؤال المباشر أو التحديد بصرياً أو إجراء مسح للأماكن في المجتمع التي لا يشعر فيها بالأمان.
 - أنظمة واستراتيجيات السلامة والدعم الحالية للشخص
 - تحديد الموارد أو الدعم الذي قد يحتاجه للاستمرار في استخدام هذه الاستراتيجيات للبقاء آمناً من المعتدي أو الآخرين.
 - مناقشة وجود أماكن أخرى محددة غير آمنة، من خلال استخدام استراتيجيات لتخفيف المخاطر ذات الصلة.
 - مناقشة أنظمة الدعم الأخرى التي تكون لدى الشخص مثل: أفراد الأسرة، وقادة المجتمع.
 - الموارد الأخرى التي تكون متاحة
 - إذا لم يكن للناجي/الناجية نظام دعم، فناقش الموارد الأخرى التي قد تكون متاحة له/ لها في المجتمع، على سبيل المثال:
 - هل حماية الشرطة خيار آمن؟ يعتمد على (قدرة الشرطة، هوية الناجي/ الناجية وهوية المعتدي،

والتجارب السابقة للشخص مع الشرطة).

● في حالة الطوارئ، هل هناك مستشفى أو مستوصف صحي يمكن للشخص الوصول إليه بسهولة كمساحة آمنة مؤقتة؟

● هل هناك مكان عام أو خاص يمكن للشخص الذهاب إليه كمساحة آمنة مؤقتة (مثل: سوق، مسجد، مساحة آمنة للنساء والفتيات)؟

● هل متاح للشخص إمكانية الوصول إلى هاتف يمكنه استخدامه للاتصال بشخص ما للحصول على المساعدة؟

● كملاذ أخير، قد يرغب/ ترغب الناجي/ الناجية في الانتقال من منزله/ منزلها أو منطقتها / منطقتها، وفي هذه الحالة من المهم مناقشة خيارات وأثار الانتقال أو السكن في ملجأ أو مكان بديل في حالات الطوارئ.

٢-٢-٢ الاحتياجات الصحية

يمكن فهم احتياجات الناجي/ الناجية الصحية من خلال الاستماع إلى قصتهم حول ما حدث وتحديد الآثار الطبية، وتحديد ما إذا كانت الإحالة الطبية مطلوبة أم لا، ولهذا أهمية بالنسبة لحوادث الاعتداء الجسدي أو أي شكل من أشكال الاعتداء البدني الذي قد تؤدي إلى إصابات حادة أو ألم أو نزيف.

في عملية تقييم الاحتياجات الصحية لا بد من طرح أسئلة توضيحية بهدف:

● طبيعة الحادث (إذا كان اعتداء جسدياً أياً كان، فيوصى بالعلاج الطبي بشدة).

● تاريخ/ توقيت آخر حادث (إذا كان الاعتداء جسدياً، أي الذي حدث في غضون ٧٢ أو ١٢٠ ساعة، يمكن توفير العلاجات المنقذة للحياة).

● وجود شكوى من الألم أو الإصابة.

● الإدارة للاعتداء الجسدي:

● إذا وقع حادث في غضون ٧٢ ساعة (٣ أيام) إلى ١٢٠ ساعة (٥ أيام)، وكان الناجي/ الناجية مصاباً أو مصابةً فيمكنها تلقي العلاجات التالية:

● العلاج الطبي للإصابات الحادة أو الألم: اعتماداً على شدة وطبيعة الإصابة (كسر في العظام أو الجروح أو الإصابات الداخلية)، تلزم عناية طبية فورية.

● جمع الأدلة الجنائية.

مشاركة المعلومات

● في حالة الاعتداء الجسدي تأكد من مشاركة المعلومات مع الناجي/ الناجية حول العواقب الصحية للاعتداء الجسدي؛ لأنه يساعد الأشخاص على فهم سبب الإحالة الطبية.

٢-٣ الاحتياجات النفسية والاجتماعية

- تتمثل مجالات التقييم الرئيسية للدعم والاحتياجات النفسية والاجتماعية فيما يلي:
 - تحقيق فهم أساسي بكيفية شعور الشخص، مثل: (الغضب - الحزن - الذنب - الحب - الأمل - اليأس - الخوف - العار).
 - مراقبة مظهر الشخص وسلوكه، مثل: (منظم أو مرهق - متوازن أو سوي - عدواني أو فاقد للحس أو حزين للغاية).
 - تقييم التغييرات في مشاعر الشخص أو سلوكه، مثل: (التوقف عن الأنشطة اليومية - عدم مغادرة المنزل - عدم التحدث مع العائلة أو الاصدقاء أو رؤيتهم - مشاكل في النوم - أوجاع جسدية مثل: آلام المعدة، آلام في الجسم، والصداع - الشعور بالحزن - مشاعر يأس من وضعه وحول حياته).
 - تقييم فرص التعليم وسبل العيش، من خلال:
 - فهم إذا ما كانت أنشطة التعليم وسبل العيش قد لعبت دوراً في حياة الناجين/الناجيات بعد ما تعرضوا لقضايا حماية المرأة.
 - فهم ما إذا كانت أنشطة التعليم وسبل العيش تلعب دوراً في أهداف حياة الناجي/الناجية.
 - تحديد فرص وصول الناجي/الناجية فيما يتعلق بالوصول إلى التعليم/سبل العيش.
 - الدراية بالخدمات الحالية، والدعم فيما يتعلق بأنشطة التعليم وسبل العيش.
 - تحديد العوامل الوقائية ونقاط القوة، مثل: الوضع العائلي والمعيشي - الدعم الاجتماعي - الحالة الروحانية / الدينية - آليات التكيف الإيجابية.

أنموذج

لتقديم معلومات عن التأثير العاطفي يمكنك أن تقول:
- قد تشعرين بأنك لا تستطيعين الوثوق بأي شخص بعد الآن، وقد يكون ذلك صعباً ومخيفاً، ومن الطبيعي أن تشعري بذلك بعد كل ما مررت به.
- كل المشاعر التي تشعرين بها - سواء الخوف أو الذنب أو الحب أو الأمل أو اليأس أو الحزن أو العار - شائعة، ولا بأس بأن تشعري بها.

٢-٤-٤ الاحتياجات القانونية

من المهم بالنسبة لك أن تفهم أن ما حدث للشخص يعتبر جريمة ضمن الإطار القانوني في مجتمعك، ومعرفة ما إذا كان الشخص يريد اتخاذ إجراءات قانونية؛ لأن قرار السعي لتحقيق العدالة، هو قرار مهم ويكون الناجين/الناجيات بحاجة إلى معلومات كاملة للتفكير في مثل هذا القرار.

يجب إعلام الشخص بحقوقه القانونية، وتزويده بمعلومات عما يمكن أن يتوقعه إذا قدم بلاغاً إلى الشرطة (أي من سيجري معه المقابلات؟ ومن سيحدد إذا ما كانت القضية ستحال إلى المحكمة؟ وماذا سيحدث إذا قامت بتقديم بلاغ ولم توجه الشرطة أي اتهامات؟)، وأيضاً ماذا سيحدث في المحكمة؟ كم سيكلف من الوقت؟ وماذا سيحتاج الناجي/الناجية للقيام به؟.

لذا من المفيد ان يكون هناك مستشار قانوني، والذي يستطيع أن يشرح بدقة الخيارات القانونية بطريقة تركز على الناجي/الناجية، بما في ذلك المحامين الذين يمكنهم مساعدتهم في الإبلاغ، ومتابعة قضيتهم أمراً مهماً إذا كانت هذه رغبة الناجين/الناجيات.

توثيق المعلومات

من التقييم، إذا كان لديك نظام لإدارة الحالات وتستخدم النماذج، يجب عليك توثيق المعلومات من تقييمك، وما أهم المعلومات التي يتعين توثيقها، وهي: وصف الناجي/الناجية لما حدث، وما حدده/حدده الناجي/الناجية كمخاوف، وما حددته معاً كاحتياجات. لذا يفضل الاستماع أولاً إلى قصة الناجي، ومن ثم بعد الاجتماع به قم بملء النموذج، حتى لا تكون مشتت التفكير بسبب النموذج أثناء تحدث الناجي/الناجية.

تقييم مخاطر الانتحار

أحد أخطر عواقب قضايا حماية المرأة، هو خطر انتحار الناجي/الناجية. ومن المتوقع أن يكون لدى الناجين/الناجيات مشاعر الرغبة في الموت أو إنهاء حياتهم/حياتهن، إذا كان كذلك فمن المهم إجراء تقييم أكثر تعمقاً، وتحديد إذا ما كان مجرد شعور أم لا، أو أن هناك نية للتنفيذ (أي إنهاء حياة المرء بالفعل).

يتم تقييم مخاطر الانتحار التالية :

الخطوة ١ : تقييم الأفكار الانتحارية الحالية/السابقة.

الخطوة ٢ : تقييم المخاطر واحتياجات السلامة.

الخطوة ٣ : التعامل مع المشاعر وتقديم الدعم.

الخطوة ٤ : وضع اتفاق السلامة.

الخطوة ١ : تقييم الأفكار الانتحارية الحالية/السابقة.

اشرح للشخص: «سأطرح عليك بعض الأسئلة التي قد يكون من الصعب عليك الإجابة عنها، ولكنني

قلق عليك، لذلك أريد أن أعرف أنك ستكون على ما يرام.

أنموذج

يمكنك أن تقول:

- هذا يبدو وكأنه أكثر من أن يتحمّله شخص واحد، هل تشعر/ تشعرين بالسوء بحيث تفكر/ تفكرين بالانتحار من أجل الهروب؟
- هل تفكر/ تفكرين في الموت؟ أو تتمنى/ تتمنين لو كنت ميتا/ ميتة؟
- هل تفكر/ تفكرين أو فكرت من قبل في إيذاء أو قتل نفسك؟
- × هل تمنيت من قبل لو أنك ذهبت للنوم ولم تستيقظ؟ كم مرة تكرر ذلك؟ منذ متى؟

إذا أجاب بـ«لا»، وليس هناك أي علامات على أنه ينوي إيذاء نفسه، فمن المرجح أن خطر الانتحار منخفض.

إذا أجاب بـ«نعم» على أي من الأسئلة، فقل للشخص الناجي «من فضلك أخبرني عن المزيد حول هذه الأفكار»، ثم انتقل إلى الخطوة التالية:

الخطوة ٢: تقييم المخاطر واحتياجات السلامة.

سوف تحتاج بعد ذلك إلى فهم ما إذا كان لدى الشخص خطة، يجب عليك أيضاً تقييم محاولات الانتحار السابقة؛ لأنها تشير إلى مخاطر أعلى.

أنموذج

لتقييم ما إذا كان لدى الشخص خطة يمكنك أن تقول:

- أخبرني/ أخبريني كيف يمكنك إنهاء حياتك؟ اسمح للناجي/ الناجية بالإجابة، ماذا كنت ستفعل؟ متى كنت ستفعل / ستفعلن ذلك؟ أين كنت ستفعل/ ستفعلن ذلك؟ هل (البنادق/ الأقراص/ الوسائل الأخرى) (متواجدة في المنزل/ يسهل الحصول عليها)؟

لتقييم مخاطر الانتحار السابقة يمكنك أن تقول:

- هل سبق أن بدأت في فعل شيء لإنهاء حياتك وغيرت رأيك؟ وهل سبق أن بدأت في فعل شيء لإنهاء حياتك ولكن أوقفك شخص ما وقاطعك؟ ماذا حدث؟ متى كان ذلك؟ أخبرني/ أخبريني كم مرة حدث هذا؟.

كما هو الحال مع أي جزء من التقييم، تأكد من إعطاء الوقت الكافي للناجي/ الناجية للرد، وتوقف لبرهة قبل طرح سؤال آخر، قم دائماً بأخذ إشارات من الشخص حول ما إذا كان بحاجة للاستمرار بشكل أبطأ أو أخذ قسط من الراحة.

الخطوة ٣ : التعامل مع المشاعر وتقديم الدعم

من المهم أن تبقى هادئاً إذا كان الشخص يعبر عن أفكار انتحارية وخطة، وقد يكون ذلك عكس غريزتك، ولكن لا تحاول إقناع الشخص بالعدول عن ذلك أو تقديم المشورة حول ما ينبغي القيام به.



يمكنك أن تقول:

أنا أفهم أنك تشعر/تشرين بهذا وأنا آسف، وأنا أعلم أنه كان من الصعب عليك مشاركة ذلك، أنت شجاع/شجاعة للغاية لإخباري، من المهم جداً بالنسبة لي ألا تؤذي نفسك، وأود أن نتوصل إلى خطة معاً لكيفية مساعدتك على عدم القيام بذلك، هل هذا مقبول لك؟

الخطوة ٤ : وضع اتفاق السلامة

لمساعدة الناجي/الناجية على تحديد شخص يضمن السلامة

يمكنك أن تقول:

أنا أركز في الحفاظ على سلامتك، هل يمكنك التفكير في شخص ما في عائلتك أو صديق يمكن أن يبقى إلى جانبك؟ هل يمكننا العمل معاً لجعل هذا الشخص يوافق على البقاء بجانبك من أجل الحفاظ على سلامتك؟

الخطوة الثالثة من خطوات إدارة الحالات

الخطوة ٣: تخطيط إجراءات الحالة

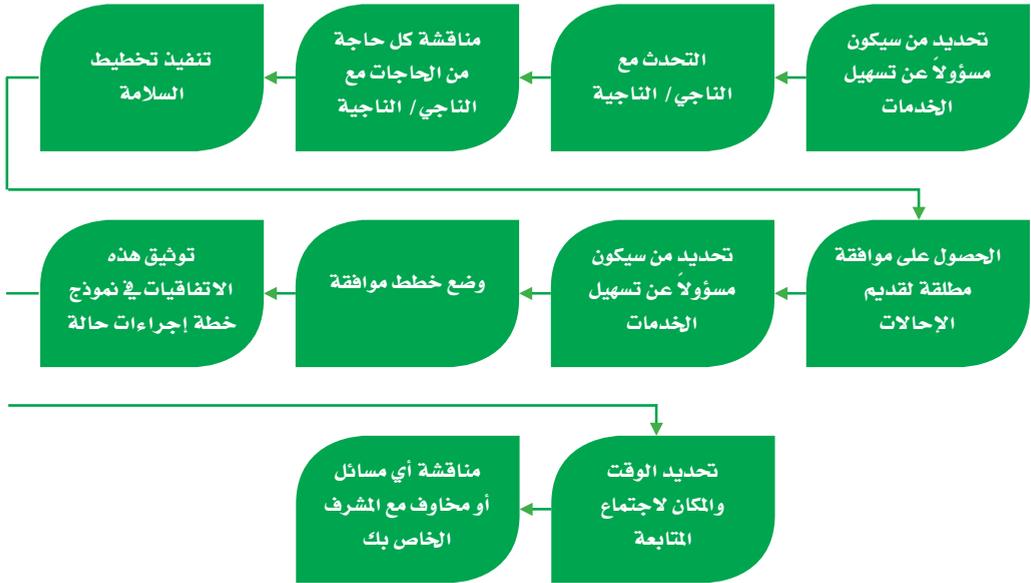
في هذه الخطوة سوف تقوم أنت والناجي/الناجية بتخطيط

كيفية تلبية احتياجاته/احتياجاتها، وحل المشاكل، واتخاذ القرارات

بشأن ما سيحدث بعد ذلك، سنقوم بما يلي:

- تلخيص فهمك للاحتياجات الرئيسية للناجين/الناجيات.
- تقديم معلومات حول ما الخدمات وعمليات الدعم المتاحة، وما يمكن توقعه منها.

- التخطيط مع الشخص بشأن كيفية تلبية الاحتياجات، وتحديد الأهداف الشخصية، واتخاذ القرارات بشأن ما سيحدث بعد ذلك.
- وضع وتوثيق خطة إجراءات حالة.



خطوات
إدارة
الحالة

3

التخطيط

٣-١ تلخيص الاحتياجات الأساسية

يستند التخطيط لإجراءات الحالة على تقييمك، وبمكّنك الانتقال إلى هذه الخطوة من خلال تلخيص ما تفهمه من الشخص فيما يتعلق باحتياجاته الرئيسية، وفقاً لمناقشتك معه، والتحقق مما إذا كان يوافق على الملخص الذي قدمته، وإذا ما كان هناك أي شيء قد فاتك أو يريد هو إضافته.

٣-٢ تقديم معلومات حول الخيارات المتاحة

يتعين تقديم معلومات للناجي/للناجية حول الخدمات، وعمليات الدعم المتاحة، وما يمكن توقعه منها، على النحو التالي:

- ماذا سيحدث نتيجة الإحالة، بما في ذلك الدعم المتاح، وإذا ما كانت هناك أي متطلبات إلزامية للإبلاغ مرتبطة بالإحالة.
- فوائد ومخاطر الخدمة.
- أن للشخص الحق في رفض أي جزء من التدخل الذي يقدمه العامل الاجتماعي.
- المعلومات التي سيتم مشاركتها حول الحالة في عملية الإحالة ومع من.

٣-٣ مناقشة وتخطيط كيفية تلبية الاحتياجات وتحديد الأهداف الشخصية

التخطيط مع الشخص بشأن كيفية تلبية الاحتياجات، وتحديد الأهداف الشخصية، واتخاذ القرار بشأن ما سيحدث بعد ذلك.

- تحديد ما إذا كان يريد أن يحال إلى خدمة، والحصول منه على موافقة مطلعة.
- تحديد من سيكون مسؤولاً عن تسهيل التدخل أو الخدمة.
- مناقشة مرافقة الإحالة.
- مناقشة وتحديد الأهداف الشخصية مع الناجي/الناجية.

٣-٤ توثيق الخطة

إذا كان لديك نظام لتوثيق الحالة، فيمكنك توثيق الخطة التي ناقشتها مع الناجي/الناجية بطريقة بسيطة - عن طريق كتابة الإجراءات التي يجب اتخاذها، ومن قبل من؟ ومتى؟.

وسوف يساعدك تدوين هذه الأشياء عند متابعتك مع الناجي/الناجية حتى تتمكن من تذكر الإجراءات التي كنت مسؤولاً عنها، ومراقبة الخدمات التي تمت إحالة الناجي/الناجية إليها (إن وجدت)، والتأكد من أنها قدمت في الوقت المناسب.

٥-٣ مناقشة المخاوف عالية المخاطر مع المشرف عليك

إذا نشأت مخاوف عاجلة تتعلق بسلامة أو صحة الناجي/الناجية أثناء عملية التقييم وتخطيط الإجراءات (على سبيل المثال: لديه ميول انتحارية، أو رفضه/رفضها للخدمات الصحية المتقدمة للحياة أو وجود مشكلات تتعلق بالإبلاغ الإلزامي)، وكنت بحاجة إلى مزيد من الدعم، فتأكد من مناقشة هذا مع المشرف عليك قبل إكمال الجلسة مع الناجي/الناجية، وإذا لم يكن المشرف متاحاً، فاتصل بزميل للحصول على الدعم.

٦-٣ تحديد الوقت والمكان لإجراء اجتماع المتابعة

إذا كان من الممكن في سياقك للمتابعة مع الناجي/الناجية فيجب عليك مناقشة الخيارات لزيارات المتابعة، وأن تكون محدداً جداً حول مكان ووقت إجرائها، استكشف مع الناجي/الناجية كيف سيكون المتابعة آمنة بالنسبة لهم/لهن وتشمل الآتي:

- تحديد مواعيد للناجي/الناجية للمجيئ إلى مركزك.
- مقابلة الناجي/الناجية داخل مكتب منظمة أخرى إذا كان ذلك يحمي خصوصياتهم/خصوصياتهن بشكل أفضل.
- زيارة الشخص في المنزل إذا كان هذا لا يضر بالسرية والسلامة.
- مكالمة الناجي/الناجية عن طريق الهاتف إذا كان بإمكانه/بإمكانها الوصول إلى هاتف بسهولة، ويمكنه/يمكنها استخدامه بشكل آمن.

الخطوة الرابعة من خطوات إدارة الحالات

خطوات
إدارة
الحالة

4

تنفيذ
خطة
التدخل

الخطوة (٤) تنفيذ خطة إجراءات الحالة

الفرض: إيصال الناجي/الناجية بمقدمي الخدمة ذوي الصلة من خلال الإحالات، ودعمهم في الوصول إلى هذه الخدمات بشكل آمن، والتأكد من التنسيق الجيد بين هذه الخدمات.

خطوات إدارة الحالة التي تركز على الناجين

- تنفيذ خطة إجراءات الحالة.
- إجراء الإحالات.
- مناصرة ودعم الناجين/الناجيات في الوصول إلى الخدمات.
- قيادة تنسيق الحالات.
- توفير الخدمات المباشرة إذا كان ذلك مناسباً.
- يستلزم تنفيذ خطة إجراءات الحالة مساعدة الناجي/الناجية على تنفيذ الخطة، والتأكد من حصوله/حصولها على الرعاية والدعم والمساعدة التي يحتاج/تحتاج إليها.
- ويمكن أن تشمل المهام التي تنطوي عليها هذه الخطوة ما يلي:
- تقديم إحالات، على سبيل المثال: للحصول على الرعاية الصحية، وللشرطة، وللحصول على المشورة القانونية، وللخدمات والجهات المساعدة الأخرى.
- الدعم، على سبيل المثال: مرافقة الشخص إلى الخدمات والمواعيد وما إلى ذلك.
- المناصرة، التحدث نيابة عن الناجين/الناجيات إذا كانوا بحاجة لذلك ويريدون هذه المساعدة للوصول إلى الرعاية عالية الجودة.
- تنسيق الخدمات.
- توفير خدمات مباشرة، مثل الدعم المعنوي والعملية، وتوفير التثقيف للأسر، وما إلى ذلك.

١-١ إجراء الإحالات ودعم الناجين للوصول إلى الخدمات بأمان

استناداً إلى خطة الإجراءات التي تم وضعها، سوف يتعين عليك الاتصال بمقدمي الخدمة ذوي الصلة لإحالة حالة الناجي/الناجية، ويمكنك أيضاً مساعدة الناجي/الناجية في الحصول على تلك الخدمات من خلال:

- مرافقة الناجي/الناجية إلى مقدمي الخدمات.
- المناصرة نيابة عن الناجي/الناجية، وتشمل:

- بالتعاون مع أفراد الشرطة والأمن لاتخاذ تدابير وقائية.
- للحصول على الرعاية الطبية الرحيمة والجيدة، وكذلك العلاج.
- اتباع وجهات نظر وآراء الناجين/الناجيات، وتأييد حقوقهم/حقوقهن.
- الاجتماع مع مقدمي الخدمات (بموافقة الناجي/الناجية) لشرح ما حدث، وتقديم معلومات عن الحادث) حسبما تم الاتفاق عليه مع الناجي/الناجية (حتى لا يضطر/تضطر الناجي/الناجية إلى تكرار قصته/قصتها).

٢-١ تنسيق الحالات

يتمثل أحد الأدوار الرئيسية للعاملين الاجتماعيين في تنسيق الرعاية للناجين/الناجيات، وهذا يعني

العمل كحلقة وصل بين الناجين/الناجيات ومقدمي الخدمات، والمناصرة لتوفير الرعاية عالية الجودة في الوقت المناسب للناجين/الناجيات، والعمل مع مقدمي الخدمات للحد من العقبات التي تحول دون الحصول على الخدمات. ويتطلب ذلك التواصل المنتظم، والمتابعة مع الجهات الفاعلة الأخرى التي تعمل مع الناجين/الناجيات.

ويتمثل أحد جوانب تنسيق الحالات في مؤتمرات الحالة، مؤتمر الحالة: هو اجتماع منظم، مخطط له، يُعقد بدعوة من العامل الاجتماعي؛ لمناقشة حالة معينة مع مقدمي الخدمات الآخرين المشاركين في رعاية وعلاج الناجي/الناجية، وتسمح لك مؤتمرات الحالة بالقيام بما يلي:

١- استعراض الأنشطة، بما في ذلك التقدم المُحرَز، والحواجز أمام تحقيق الأهداف.

من المفيد أن تعرف

إكمال إجراءات الإبلاغ الإلزامي

قد تضطر إلى مشاركة معلومات عن الحادث الذي تعرض له الناجي/الناجية مع الآخرين، وكان لا بد من مناقشة ذلك بالفعل مع الناجي/الناجية أثناء الخطوة ١: التقديم والمشاركة، عندما حصلت على الموافقة على الخدمات، ومع ذلك، سوف تحتاج إلى القيام بالإبلاغ الإلزامي خلال هذه الخطوة من عملية إدارة الحالة. فتأكد من اتباع المبادئ التوجيهية التالية عند القيام بذلك :

● احرص دائماً على إخبار الناجي/الناجية بالتزامك بالإبلاغ (قبل أن يشارك الشخص قصته، إلى أقصى حد ممكن).

● إذا شارك الناجي/الناجية معلومات يجب عليك الإبلاغ عنها، فاشرح ما المعلومات التي يجب مشاركتها ومن ستشاركها معه وما المُرجَّح أن يحدث بعد ذلك.

● ناقش أية احتياجات حماية ترتبط بالإبلاغ الإلزامي.

● ناقش الموقف مع مشرفك أولاً قبل الإبلاغ للسلطات المعنية.

٢- تعيين الأدوار والمسؤوليات.

حل النزاعات ووضع الاستراتيجيات.

٤- ضبط خطط العمل الحالية.

ويمكن لمؤتمرات الحالات أن تكون أماكن فعالة لمعالجة أي مشاكل مع عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب أو الحصول على توضيح بشأن من يقوم بكل دور لتجنب ازدواجية الجهد في الحالات المعقدة التي تشمل العديد من الجهات الفاعلة، ويجب عليك دائماً الحصول على موافقة الناجي/الناجية قبل عقد مؤتمر حالة، ويتم عقد مؤتمرات الحالة على أساس مخصص، وهي تختلف عن تنسيق الخدمات الجارية ومنتديات التنسيق الأخرى.

٣-١ تقديم الدعم المباشر

في بعض الحالات، قد تقدم منظمك أيضاً دعماً مباشراً للناجين/الناجيات كجزء من أو بالإضافة إلى إدارة الحالة، وتتضمن بعض التدخلات التي يمكنك تنفيذها مباشرة:

تقديم الدعم المعنوي: يمكنك تقديم الدعم المعنوي من خلال الاستمرار في الاستماع، ومنح الشعور بالراحة، وتصديق وطمأنة الناجي/الناجية، التأكيد على أن الإيذاء الذي تعرض له الشخص لم يكن خطأه، وأن الشخص قوي ويمكنه أن يُشفى، وأنه قد فعل الشيء الصحيح بالإفصاح، وأنك تؤيده وتصدقه. تسهيل إعادة تواصل الناجي/الناجية مع مصادر القوة والدعم: قد يشعر/تسهر الناجون/الناجيات بالخجل من العودة إلى منزلهم/منزلهن أو دائرة أصدقائهم/أصدقائهن أو مكان عبادتهم/عبادتهن أو «رؤيتهن/رؤيتهن» في المجتمع بشكل عام، أو قد يكن لديهم مشكلات شخصية أخرى، وتتمثل إحدى أفضل الطرق لشفاء الناجين/الناجيات في: استئناف الأنشطة اليومية، وقضاء الوقت في ممارسة الأنشطة التي تشعرهم/تسهرهن بالأمل والقوة والشجاعة، والتواصل مع الأشخاص في حياتهم/حياتهن الذين يقدمون لهم/لهن الدعم والتشجيع.

ويمكن للعاملين الاجتماعيين العمل مع الناجين/الناجيات لوضع استراتيجيات لمساعدتهم/لمساعدتهن على إعادة التواصل مع العلاقات الداعمة في حياتهم/حياتهن.

إحالة الناجي/الناجية إلى تدخلات محددة تقدمها منظمك مثل: جلسات الدعم الجماعي أو البرامج المهنية، وما إلى ذلك.

الخطوة الخامسة من خطوات إدارة الحالات

خطوات
إدارة
الحالة

5

متابعة
الحالة

الخطوة (٥) المتابعة

- الغرض:** تقييم موقف الناجي/الناجية، وخطة إجراءات الحالة. تعد متابعة الحالة جزءاً مهماً من مساعدة الناجي/الناجية على تلبية احتياجاتهم، وأثناء متابعة الحالة سوف تقوم بما يلي:
- رصد الحالة.
 - التأكد من أن الناجي/الناجية في أمان، ويحصل/تحصل على المساعدة التي يحتاجها/تحتاجها، ويحدد/تحدد العوائق أو المشكلات، ويتغلب/تتغلب عليها.
 - تحديد المشكلات الجديدة وحلولها.

٥-١ كيفية القيام بالمتابعة

الاجتماع مع الناجي/الناجية أو الاتصال به/بها حسب الاتفاق: فأثناء التخطيط لإجراءات الحالة، يجب أن تكون قد اتفقت بالفعل مع الناجي/الناجية على متى وكيف ستحدث متابعة الحالة؟، وينبغي أن تعقد اجتماعات المتابعة في مكان يكون/تكون فيه الناجي/الناجية مرتاحاً، ويمكن فيه حماية السرية، وينبغي أن تحدد مع الناجي/الناجية وقتاً وتاريخاً ومكاناً محدداً يكون أفضل بالنسبة للناجي/الناجية. إعادة تقييم السلامة: غالباً ما تزيد مخاطر إيذاء الناجي/الناجية فور الكشف عن الحادثة؛ لذا يجب على العاملين الاجتماعيين أن يقيموا سلامة الناجي/الناجية أثناء كل زيارة مع الناجي/الناجية أثناء زيارات المتابعة، ويجب عليك طرح أسئلة محددة عن سلامة الناجي/الناجية في المنزل والمجتمع، وما الذي تغير منذ آخر اجتماع، استناداً إلى نتيجة إعادة تقييم السلامة، ويجب أن تتابع إحالات السلامة أو تضع خطة سلامة محدثة إذا لزم الأمر. إعادة تقييم الحالة النفسية والاجتماعية والوظائف: إذا لم تتحسن صحة الناجي/الناجية بمرور الوقت، أو أنها أخذت في التدهور (على سبيل المثال: لا يراعي/تراعي نفسه/نفسها أو أطفاله/أطفالها، ويعزل/تعزل نفسه/نفسها بشكل إضافي)، فيمكن التأكيد في تقديم رعاية نفسية اجتماعية أو رعاية نفسية أكثر تخصصاً - إن وجدت-، وتجب استشارة المشرفين في مثل هذه الحالات لتحديد مدى الحاجة إلى إجراء مثل هذه الإحالة.

مراجعة خطة إجراءات الحالة مع الناجي/الناجية.

١) مناقشة إذا ما كان/كانت الناجي/الناجية قد استفاد/استفادت من الخدمات التي أحيل/أحيلت إليها.

(٢) مناقشة إذا ما كان/كانت يواجهه/تواجهه أي تحديات.

(٣) تحدد مدى ظهور أي احتياجات جديدة يجب تلبيتها.

تنقيح خطة إجراءات الحالة

(١) توثيق نتائج الإحالات.

(٢) توثيق أية احتياجات جديدة قد ظهرت في خطة إجراءات الحالة أو نموذج المتابعة.

(٣) جدولة أية زيارة متابعة أخرى.

تنفيذ خطة إجراءات الحالة المنقحة. إذا كانت هناك حاجة إلى أي إحالات جديدة، فيجب اتباع

إجراءات إضافية للموافقة المطلعة.

ففي حين أن عملية إدارة الحالة تنطوي على خطوات، إلا أنك تحتاج إلى إدراك أن حياة الناجين/الناجيات نادراً ما تكون خالية من العوائق، وغالباً ما تنطوي على مزيج معقد من الاحتياجات المستمرة، وقد تضطر إلى إجراء بعض الخطوات عدة مرات أثناء عملك مع الناجين/الناجيات. فعندما تكون الحالات معقدة جداً، وخصوصاً عندما تكون المخاطرة عالية للغاية، فمن المرجح أن تكون الحالة مفتوحة لفترة طويلة لا بأس بها.

فمن المهم أن تتذكر أنه قد يكون من الصعب جداً تلبية جميع احتياجات الناجين/الناجيات، وأنه في حين يمكنك الاستمرار في دعم الشخص ما دام يرغب في الحصول على المساعدة، إلا أنه لا يتوقع منك أن تجد حلولاً لجميع مشاكل الشخص.

يمكن الإطلاع على عينة من نموذج إغلاق ملف الحالة في الخطوة السادسة.

الأدوات

الخطوة السادسة من خطوات إدارة الحالات

خطوات
إدارة
الحالة

6

إغلاق
ملف
الحالة

الخطوة (٦) إغلاق ملف الحالة

الغرض: متى ينتهي العمل مع الناجي/الناجية، وإنهاء العمل مع الناجي/الناجية بطريقة آمنة وداعمة؟.

سوف يختلف طول فترة فتح الحالة اختلافاً كبيراً حسب احتياجات الناجي/الناجية والسياق الذي تشتغل به، وبسبب هذه المتغيرات، من المهم وضع معايير لإغلاق ملف الحالة، بحيث تعرف متى يحين وقت غلق الحالة، ويمكنك غلق ملف الحالة على النحو التالي:

عند تلبية احتياجات الناجي/الناجية:

- المتابعة مع الناجي/الناجية ومناقشة حالته/حالتها.
- مراجعة خطة الإجراءات النهائية وحالة كل هدف معاً.
- شرح أن الوقت قد حان لإغلاق ملف الحالة، ولكن مع طمأننة الناجي/الناجية أنه يمكنهم/يمكنهن العودة دائماً إذا واجهوا/واجهن أي مشكلات أو تعرضوا/تعرضن للإيذاء مرة ثانية.

عندما يرغب/ترغب الناجي/الناجية في غلق الملف:

قد يشعر الناجون/الناجيات في بعض الأحيان بأنهم/بأنهن لا يرغبون/يرغبين في مواصلة العمل معك، حتى لو لم تتم تلبية جميع احتياجاتهم/احتياجاتهن. إن هدفنا هو احترام رغبات الناجي/الناجية، وبالتالي يتم غلق ملف الحالة حسب طلبهم.

عندما يترك/تترك الناجي/الناجية المنطقة أو ينتقل/تنتقل إلى مكان آخر.

عندما يتعذر عليك الوصول إلى الشخص لمدة ٣٠ يوم على الأقل.

بمجرد أن تقرر أنه ينبغي إغلاق الحالة، يجب عليك:

- توثيق متى يتم إغلاق ملف الحالة، والأسباب المحددة لذلك.
- إكمال نموذج غلق الحالة حسب استمارة إغلاق الحالة.
- مراجعة الحالة مع المشرف والحصول على الموافقة لغلق ملف الحالة.
- مراجعة جميع النماذج في ملف الناجي/الناجية، والتأكد من أن الملف مكتمل.

حفظ ملف الحالة التي تم إغلاقها في مكان آمن

- نقل الملف إلى خزانة «الحالات المغلقة».
- عدم إدراج أنموذج الموافقة في الملف المغلق.

استمارة ترميز طالبي الخدمة

البيانات العامة: حسب وثيقة إثبات الشخصية المتوفرة (إن وجدت)

وثيقة الإثبات			تاريخ الميلاد	محل الميلاد	العنوان الحالي	الجنس		العمر	اللقب	الاسم الثالث	الاسم الثاني	الاسم الأول
الانتهاء	رقمها	نوعها				أنثى	ذكر					

تاريخ المقابلة	اسم أخصائي الحالة	اسم المبلغ	قرية/ حارة	عزلة/ حي	المديرية	المحافظة	
							البيانات
							الرمز

0000 00 000	الرمز /كود المستفيدة
-------------	----------------------

موافقة على الإفصاح عن المعلومات وتلقي الخدمات

ملاحظة: يجب أن يُشرَح للحالة المستفيدة بوضوح إمكانية اختيارها لأي من الخيارات المتاحة أو عدم اختيار أي منها.

أصْرَح أنا،	1- () بموجب هذه الوثيقة
تعليمات	1- يُملأ هذا النموذج بمعرفة مدير حالة أو ممارس صحي أو عامل اجتماعي أو شخص آخر مخوّل بتقديم الخدمات للحالة 2- يجب الإجابة على كل الفقرات.

- الإذن بالإفصاح عن المعلومات، وتلقي خدمات إدارة الحالة بخصوص الحادثة التي أبلغتهم عنها لتقديم الخدمة، وفقاً لما يلي:
1. أن يكون الهدف الرئيسي للعامل الاجتماعي الخاص بحالتي هو تعزيز سلامتي وكرامتي وفقاً لرغباتي، وسوف أقوم بتوجيه عملية تحديد احتياجاتي، والإفصاح عن المعلومات التي تساعد مقدمي الخدمة على مساعدتي.
 2. إذا كنت غير راض عن الخدمات التي أتلقاها فيحق لي مناقشة أي مخاوف مع عامل الخدمة أو المشرف عليه أو أوقف الخدمة في أي وقت.
 3. لن يحيلني العامل الاجتماعي إلى أي خدمة دون أن يشرح أولاً الغرض من الإحالة أو الطريقة التي ستتم بها، والعواقب المتوقعة إلا بموافقتي، وبناءً على طلبي قد يرافقني إلى الخدمة التي يتم الإحالة إليها.
 4. أدرك أن المعلومات المتبادلة ستعامل بسرية واحترام، ولا تتداول إلا وفقاً لما تمليه الحاجة لتوفير المساعدة التي أطلبها.
 5. للعامل الاجتماعي الخاص بحالتي اتخاذ إجراءات حمايتي وسلامتي، إذا عبرت عن أفكار أو خطط لارتكاب أذى لنفسي أو للآخرين.
 6. أدرك أن الإفصاح عن هذه المعلومات يعني أن شخصاً ما، من الجهة أو الخدمة المختارة أدناه قد يحضر للحديث معي، وأحتفظ بحقي، في أي مرحلة من المراحل، في أن أغير رأبي بشأن تبادل المعلومات مع المنظمة/الجهة المبيّنة أدناه.

أود أن أفصح عن المعلومات للجهات التالية:

(ضع علامة على كل ما ينطبق، وحدد الاسم، والمرفق، المنظمة/الجهة كما ينطبق)

- الخدمات الأمنية (حدّد):
- الخدمات النفسية (حدّد):
- الخدمات الصحية/الطبية (حدّد):
- ملجأ آمن/ مركز إيواء (حدّد):
- خدمات المساعدة القانونية (حدّد):
- خدمات سبل العيش (حدّد):
- خدمات أخرى (حدّد):

(الوالد/ولي الأمر إذا كان الحالة تحت سن 18 عاماً	توقيع/بصمة الحالة
توقيع/بصمة ولي الأمر:	

التاريخ: _

نموذج استقاء المعلومات والتقييم المبني

قبل بدء المقابلة مع المستفيدة، تأكد من فضلك من تذكير الحالة بأن جميع المعلومات المقدمة ستنقى سرية، وأن بإمكانها اختيار عدم الإجابة على أي من الأسئلة التالية:

3- يمكن إضافة أي عدد من الأسئلة لهذا النموذج وفقاً للحاجة أو إرفاق المزيد من الصفحات لاستكمال السرد إذا لزم الأمر.

1- معلومات إدارية	
رمز / كود المستفيدة:	رمز أخصائي الحالة
تاريخ المقابلة (يوم/شهر/سنة)*:	تاريخ الحادثة (يوم/شهر/سنة):
<input type="checkbox"/> المُبلغ هو الحالة <input type="checkbox"/> المُبلغ هو ولي الأمر <input type="checkbox"/> المُبلغ آخر (حدد)	

2- معلومات عن المستفيدة	
تاريخ الميلاد (قرب إذا لزم الأمر):	عمر الحالة (قرب إذا لزم الأمر)*:
الحالة المدنية / الاجتماعية الحالية*:	الجنس*: <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/> ذكر
<input type="checkbox"/> أعزب <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> إحصائي <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> جامعي	<input type="checkbox"/> مطلق <input type="checkbox"/> أرمل <input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> أعلى <input type="checkbox"/> لم تتعلم
المستوى التعليمي للحالة: <input type="checkbox"/> أساسي <input type="checkbox"/> إحصائي <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> جامعي	سن الزواج ()
عدد الأطفال: ()	العمر (-) عدد من تعول: ()
المهنة:	
<input type="checkbox"/> ربة بيت <input type="checkbox"/> موظفة <input type="checkbox"/> طالبة ، أخرى	
هل كانت الحالة حامل عند استقبالها:	
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
وضع الحالة أثناء استقبالها:	
<input type="checkbox"/> في بيت الزوجية <input type="checkbox"/> بدون مأوى <input type="checkbox"/> نازحة <input type="checkbox"/> في بيت الأسرة <input type="checkbox"/> لاجئة <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
في حالة كانت لاجئة من أي بلد:	
هل الحالة ذات إعاقة؟* <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> إعاقة ذهنية <input type="checkbox"/> إعاقة جسدية <input type="checkbox"/> كلاهما	
إذا كانت الحالة طفلاً (أقل من 18 عاماً) فهل يعيش بمفرده؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
إذا كانت الإجابة بـ"لا"، أجب عن الأسئلة التالية):	
الطفل: <input type="checkbox"/> مصحوب <input type="checkbox"/> غير مصحوب <input type="checkbox"/> منفصل <input type="checkbox"/> مستضعف	
إذا كانت الحالة تعيش مع شخص ما، ما صلة القرابة؟	
<input type="checkbox"/> الوالد / ولي الأمر <input type="checkbox"/> أحد الأقرباء <input type="checkbox"/> زوج <input type="checkbox"/> غير ذلك:	
ما هي الحالة الاجتماعية الحالية لمن يعتني به؟	
<input type="checkbox"/> أعزب <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> مطلق / منفصل <input type="checkbox"/> أرمل <input type="checkbox"/> غير معلوم/لا ينطبق	
ما مهنة من يعتني به:	
<input type="checkbox"/> يعمل <input type="checkbox"/> لا يعمل	

الصفحة 2 من 4

3- تفاصيل الحادثة	
وصف الحادثة (لخص تفاصيل الحادثة وفقاً لرواية الحالة)	
الوقت من اليوم الذي وقعت فيه الحادثة*:	موقع الحادثة / أين وقعت الحادثة*::
<input type="checkbox"/> صباحاً (من طلوع الشمس وحتى الظهر) <input type="checkbox"/> عصرًا (من الظهر وحتى الغروب) <input type="checkbox"/> مساءً/ليلاً (من الغروب وحتى طلوع الشمس) <input type="checkbox"/> غير معروف	<input type="checkbox"/> طريق <input type="checkbox"/> في منزل الحالة <input type="checkbox"/> في منزل المعتدي <input type="checkbox"/> أخرى (أذكرها)
المكان الذي وقعت فيه الحادثة*::	() المديرية () الناحية / العزلة ()

<p>نوع العنف في الحادثة (يرجى مراجعة واختيار نوع واحد فقط)</p> <p><input type="checkbox"/> اغتصاب (يتضمن الاغتصاب الجماعي، والاغتصاب الفردي)</p> <p><input type="checkbox"/> اعتداء جنسي (يتضمن محاولة الاغتصاب وجميع أشكال العنف/الاستغلال الجنسي بدون ولوج، وبتز/تشويه الأعضاء التناسلية للأنثى).</p> <p><input type="checkbox"/> اعتداء جسدي (يتضمن الضرب والصفع والركل والدفع وغير ذلك مما ليس له طابع جنسي)</p> <p><input type="checkbox"/> زواج قسري (يتضمن الزواج المبكر)</p> <p><input type="checkbox"/> حرمان من الموارد والفرص والخدمات</p> <p><input type="checkbox"/> إساءة المعاملة النفسية / العاطفية</p>	
<p>هل كانت هذه الحادثة ممارسة تقليدية ضارة*؟ <input type="radio"/> نعم <input type="radio"/> لا</p> <p><input type="checkbox"/> ختان</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى</p>	<p>هل تم تبادل مال و/أو سلع و/أو منافع و/أو خدمات فيما يتعلق بهذه الحادثة*؟ <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم</p>
<p>هل أبلغت الحالة عن هذه الحادثة في أي مكان آخر*؟ <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم (إذا كانت الإجابة بنعم، اختر نوع الخدمة). (اختر جميع الإجابات التي تنطبق).</p> <p><input type="checkbox"/> خدمات صحية/طبية <input type="checkbox"/> خدمات نفسية/وعظ <input type="checkbox"/> الشرطة/جهة أمنية أخرى <input type="checkbox"/> خدمات المساعدة القانونية</p> <p><input type="checkbox"/> برنامج سبل العيش <input type="checkbox"/> مكان آمن/ مركز إيواء</p> <p><input type="checkbox"/> غير ذلك (حدد) :</p>	
<p>هل تعرضت الحالة لأي حوادث عنف في الماضي*؟ <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم إذا كانت الإجابة بنعم، أرفق وصفًا موجزًا:</p>	

4- معلومات عن مرتكب الحادثة	
عدد مرتكبي الحادثة أو المدعى عليهم	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> أكثر من 3 <input type="checkbox"/> غير معروف
جنس مرتكب/مرتكبي الحادثة المدعى عليهم*:	<input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> مرتكبي الحادثة كانوا ذكورًا وإناثًا
مرتكب الحادثة المدعى عليه	<input type="checkbox"/> يميني <input type="checkbox"/> غير يميني
الفئة العمرية لمرتكب الحادثة المدعى عليه* (إذا كانت معلومة أو يمكن تقديرها):	<input type="checkbox"/> 0 - 11 <input type="checkbox"/> 12 - 17 <input type="checkbox"/> 18 - 25 <input type="checkbox"/> 26 - 40 <input type="checkbox"/> 41 - 60 <input type="checkbox"/> +61 <input type="checkbox"/> غير معروف
علاقة مرتكب الحادثة بالحالة:	(حدد):
المهنة الرئيسية لمرتكب الحادثة*:	(حدد):

5- الإجراء المخطط له/الإجراء المتخذ: أي إجراء/ نشاط بخصوص هذا التقرير من أحال هذا الحالة إليك*؟	
<input type="checkbox"/> الخدمات الصحية/الطبية	<input type="checkbox"/> معلم/مسؤول بمدرسة
<input type="checkbox"/> الخدمات النفسية/الوعظ	<input type="checkbox"/> شيخ
<input type="checkbox"/> الشرطة/ جهة أمنية أخرى	<input type="checkbox"/> ملجأ آمن/ مركز إيواء
<input type="checkbox"/> خدمات المساعدة القانونية	<input type="checkbox"/> فاعل آخر في المجال الإنساني أو التنموي
<input type="checkbox"/> برنامج سبل العيش	<input type="checkbox"/> جهة حكومية أخرى

<input type="checkbox"/> وزارة الداخلية <input type="checkbox"/> غير ذلك (حدد)	<input type="checkbox"/> إحالة ذاتية/ أول نقطة اتصال
هل تلقت الحالة خدمة سابقة؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> إذا كانت الإجابة بـ "نعم" <input type="checkbox"/> اسم الجهة (.....) <input type="checkbox"/> نوع الخدمة (.....) <input type="checkbox"/> التاريخ (.....)	هل أحيلت الحالة إلى مكان آخر؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> إذا كانت الإجابة بـ "نعم" <input type="checkbox"/> اسم الجهة (.....) <input type="checkbox"/> نوع الخدمة (.....)

6- نقطة التقييم	
صف الحالة الشعورية للمستفيدة في نهاية المقابلة:	صف الحالة الشعورية للمستفيدة في بداية المقابلة:
من سيد الحالة بالدعم المعنوي؟	هل ستأمن الحالة على نفسها عندما تتصرف؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا إذا كانت الإجابة بـ "لا" برر ذلك:
معلومات أخرى ذات صلة	ما الإجراءات المتخذة لضمان سلامة الحالة؟
هل أعطيت المستفيدة الموافقة على مشاركة معلوماتها : <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	في حالة الاغتصاب، هل شرحت العواقب المحتملة للحالة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا



استمارة إحالة مشتركة بين الوكالات (المنظمات)



الأولية	
<input type="checkbox"/> حالة طارئة (خلال 24 ساعة)	<input type="checkbox"/> حالة عاجلة (خلال 72 ساعة)
<input checked="" type="checkbox"/> حالة عادية (خلال أسبوعين)	
البيانات الحيوية / المعلومات العامة	
الاسم (أو رقم الحالة إذا كانت الحالة سرية):	تاريخ الميلاد:
الجنس:	الإعاقة (إن وجدت):
رقم البطاقة الشخصية	رقم بطاقة اللجوء الخاصة بالمفوضية السامية (إن كان لاجئاً):
العنوان رقم 1: (الشارع/ الحارة) :	
العنوان رقم 2: (العزلة/ المديرية/ المحافظة)	
رقم التلفون:	حجم الأسرة:
إذا كان المستفيد قاصراً (أقل من 18 عاماً):	
اسم مقدم الرعاية الأساسي/ العائل الرئيسي:	علاقته بالطفل:
معلومات التواصل مع مقدم الرعاية/العائل:	هل الطفل منفصل عن ثويه أو غير مصحوب بثويه؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
تم إبلاغ مقدم الرعاية/العائل عن الإحالة؛ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> (إذا كتبت الإجابة لا وضح)	
ملاحظة خاصة/ احتياجات محددة:	
أسباب الإحالة (وضح أسباب إحالة الحالة مع تقديم أي ملاحظات مؤيدة لذلك إن وجدت، استخدم ورق إضافية إذا لزم الأمر)	
الخدمات المطلوبة:	
<input type="checkbox"/> الدعم النفسي الاجتماعي والصحة العقلية	<input type="checkbox"/> مواد الإغاثة الأساسية (غير الغذائية)
<input type="checkbox"/> دعم الطفل/ ترتيبات الرعاية.	<input type="checkbox"/> مساعدات نقدية
<input type="checkbox"/> البحث عن الأسرة لإعادة لم شمل الأسرة	<input type="checkbox"/> صحية/ طبية / تغذية
<input type="checkbox"/> خدمات متعلقة بالمرأة	<input type="checkbox"/> الأمن الغذائي
<input type="checkbox"/> الأشخاص ذوو الإعاقة	<input type="checkbox"/> المأوى
<input type="checkbox"/> المساعدة القانونية	<input type="checkbox"/> توفير أسباب المعيشة/ التعليم
<input type="checkbox"/> السلامة الجسدية والأمن على سبيل المثال: توفير مأوى آمن.	<input type="checkbox"/> أخرى
الموافقة على نشر المعلومات (اقرأ مع المستفيد / مقدم الرعاية ثم أجب على أي سؤال قبل توقيعه/توقيعها أدناه)	
أنا (.....) أفهم بأن الغرض من إحالة هذه المعلومات وكشفها لـ اسم الجهة التي ستستقبل الحالة (.....) هو ضمان السلامة. واستمرار الرعاية بين مقدمي الخدمات الذين يلتزمون خدمة هذه الأسرة. حيث أن مقدم الخدمة (.....) وضحت لي مسبقاً ماهية إجراء الإحالة، وذكرت بالضبط المعلومات التي سيتم الإفصاح عنها وبالتوقيع على هذه الاستمارة فإني أفوض بتبادل المعلومات.	
التوقيع:	التاريخ:
اسم الوكالة التي قامت بالإحالة:	اسم الوكالة المحال إليها الحالة:
الاسم:	الاسم:
الموقع/ الوكالة:	الموقع/ الوكالة:
معلومات التواصل:	معلومات التواصل:
تاريخ الإحالة:	تم التسليم عبر: <input type="checkbox"/> الهاتف (الحالات الطارئة فقط) <input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني (تكون محمية) <input type="checkbox"/> شخصياً
هل هناك أي قيود على التواصل أو الإحالة؟	لا <input type="checkbox"/> نعم (حدد بعضها منها أو جميعها) <input type="checkbox"/>

خطوات إدارة الحالة

الرمز / كود المستفيدة

التقييم :

تفاصيل الحادثة وصف الحادثة (لخص تفاصيل الحادثة وفقاً لرواية الحالة)	
الوقت من اليوم الذي وقعت فيه الحادثة*: <input type="checkbox"/> صباحاً (من طلوع الشمس وحتى الظهر) <input type="checkbox"/> عصرًا (من الظهر وحتى الغروب) <input type="checkbox"/> مساءً/ليلاً (من الغروب وحتى طلوع الشمس) <input type="checkbox"/> غير معروف	موقع الحادثة / أين وقعت الحادثة*: <input type="checkbox"/> في طريق <input type="checkbox"/> في منزل الحالة <input type="checkbox"/> في منزل المعتدي <input type="checkbox"/> أخرى (أذكرها)
المكان الذي وقعت فيه الحادثة*: () المحافظة () المديرية () الناحية / العزلة ()	
نوع الإيذاء في الحادثة (يرجى مراجعة واختيار نوع واحد فقط) <input type="checkbox"/> اغتصاب، <input type="checkbox"/> اعتداء جنسي، <input type="checkbox"/> اعتداء جسدي، <input type="checkbox"/> زواج قسري، حرمان من الموارد والفرص والخدمات، إساءة المعاملة النفسية / العاطفي	
هل كانت هذه الحادثة ممارسة تقليدية ضارة*: <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> أخرى	هل تم تبادل مال و/أو سلع و/أو منافع و/أو خدمات فيما يتعلق بهذه الحادثة*? <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم
هل أبلغت الحالة عن هذه الحادثة في أي مكان آخر*؟ إذا كانت الإجابة بنعم، اختر نوع الخدمة (؛ اختر جميع الإجابات التي تنطبق).. <input type="checkbox"/> خدمات صحية/طبية <input type="checkbox"/> خدمات نفسية/و عظ <input type="checkbox"/> الشرطة/جهة أمنية أخرى <input type="checkbox"/> خدمات المساعدة القانونية <input type="checkbox"/> برنامج سبل العيش <input type="checkbox"/> مكان آمن/ مركز إيواء <input type="checkbox"/> غير ذلك (حدد)	
هل تعرض الحالة لأي حوادث عنف في الماضي*؟ إذا كانت الإجابة بنعم، أرفق وصفاً موجزاً:	

معلومات عن مرتكب الحادثة	
عدد مرتكبي الحادثة أو المدعى عليهم*: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> أكثر من 3 <input type="checkbox"/> غير معروف <input type="checkbox"/>	جنس مرتكب/مرتكبي الحادثة المدعى عليهم*: <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> مرتكبي الحادثة كانوا ذكوراً أو إناثاً
مرتكب الحادثة المدعى عليه <input type="checkbox"/> يعني <input type="checkbox"/> غير يعني	الفئة العمرية لمرتكب الحادثة المدعى عليه* (إذا كانت معلومة أو يمكن تقديرها): 0 - 11 <input type="checkbox"/> 12 - 17 <input type="checkbox"/> 18 - 25 <input type="checkbox"/> 26 - 40 <input type="checkbox"/> 41 - 60 <input type="checkbox"/> 61+ <input type="checkbox"/> غير معروف <input type="checkbox"/>
علاقة مرتكب الحادثة بالحالة (حدد:	
المهنة الرئيسية لمرتكب الحادثة*: (حدد:	

الرمز / كود المستفيدة

خطة التدخل

إجراءات / أهداف	من	إلى
-----------------	----	-----

الرمز /كود المستفيدة	
خطة التدخل	
إجراءات / أهداف	من الى

توقيع العميل / الوصي

توقيع اخصائي الحالة .

تقييم تقديم الخدمة

تقييم الخدمة	مستوفي	غير مستوفي	وضح
الأمان			
الرعاية الصحية			
الدعم النفسي الاجتماعي			
إمكانية الوصول إلى العدالة			
غير ذلك			
ملاحظات العامل الاجتماعي :			

الرمز /كود المستفيدة

تقييم السلامة :

إعداد تقييم السلامة			
التدخل الإضافي المقترح	وضح	نعم	لا
	هل هناك مخاطر جديدة محتملاً أو مستمرة قد تتعرض لها الحالة في المنزل؟		
	هل هناك مشاكل أو مخاطر جديدة محتملة أو مستمرة تتعلق بالسلامة قد تتعرض لها الحالة في المجتمع المحيط بها؟		

التقييم النهائي :

التقييم النهائي		نعم	لا	تقييم السلامة
التدخلات الإضافية المطلوبة إن وجدت	وضوح			حالة السلامة مستقرة
				الوضع الصحي مستقر
				تحسنت الصحة النفسية الاجتماعية
				حصلت على حقوقها القانونية
				يلزم تدخل آخر

الرمز /كود المستفيدة

إغلاق الحالة

إغلاق ملف الحالة			
تاريخ إغلاق ملف الحالة:--.....			
المقترحات	تلخيص أسباب إغلاق الحالة تفصيلاً (نجاح المعالجة، انتقال الحالة، أخرى)		
مرجعية إغلاق الحالة			
وضوح	نعم	لا	الإجراءات
			تم مراجعة حالة السلامة والأمان للحالة وهي متوفرة
			تم اشعار الحالة أنه يمكنها الحصول على الخدمات وفي أي وقت
			قام مشرف الحالة بمراجعة إغلاق ملف الحالة وخطة الخروج
			ملاحظات:
رمز مشرف الحالة التاريخ / التوقيع	رمز الاخصائي الاجتماعي / مدير الحالة التاريخ / التوقيع		

المتابعة والتقييم

استبانة تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد

المحافظة: المديرية: الجهة الدعمة:

ملاحظة : ضع علامة (✓) أمام البديل المناسب ، ثم دون في موقع الملاحظات ما تريد إيضاحه أكثر

المجال	م	المؤشر	الاختيار	البدائل
بيانات الخدمة	1	حدد الخدمة التي تلقيتها موقع الخدمة التي تلقيتها اسم مقدم الخدمة كم مرة تلقت الخدمة فترة تقديم الخدمة		
	2	كيف تعرفت على الخدمة ؟		اخصائي الحالة صديق / جار / قريب عضو من المجتمع / عضو الشبكة المجتمعية نشرات توعية منظمة / جهة اخرى نعم لا
	1	كان من السهل العثور على الخدمة .	ملاحظة	
	2	كانت الخدمة مرحبة	ملاحظة	نعم لا
بيانات عن الخدمة	3	تلقيت معلومات حول الخدمة المتاحة مسبقاً	ملاحظة	نعم لا
	4	حددت خيارات الخدمات المقدمة لي بنفسى	ملاحظة	نعم لا
	5	ساعات تقديم الخدمة كانت في مواعيد يمكنني أن أحضرها	ملاحظة	نعم لا
	6	تلقيت جلسات إرشاد ودعم نفسي بحسب حاجتي	ملاحظة	نعم لا
	7	الخدمة التي قدمت لي راعت رغباتي واحتياجاتي	ملاحظة	نعم لا
	8	أحسست بالراحة بعد تلقي الخدمة	ملاحظة	نعم لا
	9	أتيحت لي فرصة التحدث عن حالتي دون تدخل من أحد	ملاحظة	نعم لا
	10	ساعدني الأخصائي الاجتماعي على تحديد ما أشعر به	ملاحظة	نعم لا
العاملين	11	الأخصائي يحترم السرية	ملاحظة	نعم لا
	12	كان الأخصائي ودوداً	ملاحظة	نعم لا
	13	كان الأخصائي منفتح الأفكار , لم يطلق على أحكاماً	ملاحظة	نعم لا

المجال	م	المؤشر	الاختبار	البدايل
	14	استخدم الأخصائي لغةً يمكنني فهمها	ملاحظة	نعم لا
	15	أتاح لي الأخصائي الوقت الكافي لأعرض مشاكلي بكلماتي وأسلوبتي الخاص .	ملاحظة	نعم لا
	16	مقدم الخدمة شخصٌ أتق به	ملاحظة	نعم لا
	17	تنصحين شخصاً آخر بالخدمة	ملاحظة	نعم لا
	18	الخدمة ساهمت في حل مشكلتي	ملاحظة	نعم لا

هل لديك ملاحظات أو مقترحات لتطوير الخدمة؟

استمارة تحويل إلى مقدمي الخدمات (تحويل داخلي)

معلومات عن المستفيدة / الناجية	
رمز المستفيدة	الجنس:
المحافظة:	المديرية:
مقدم البلاغ:	
الجهة المحولة	الجهة المستقبلية
الجهة المحولة للمستفيدة:	الجهة المستقبلية للمستفيدة:
الشخص المسؤول عن التواصل:	الشخص المسؤول عن التواصل:
رقم الهاتف:	رقم الهاتف:
تاريخ الإحالة:	تاريخ الاستقبال:
معلومات الحالة:	

الخدمة المطلوبة			
دعم صحي ()	دعم نفسي ()	تعليم ()	مساعدات مالية ()
سلة غذائية ()	إيجار ()	الإحالة للتسجيل - اللاجئین ()	أخرى:

معلومات عن التحويل	
هل وافقت الحالة المستفيدة على الإحالة:	
الإحالة عبر	
كيفية متابعة الحالة؟	

بيانات المستقبل	بيانات المحيل
الاسم:	الاسم/
الصفة:	الصفة/
الجهة:	الجهة:
التوقيع/	التوقيع/
التاريخ/	التاريخ/