

## بروتوكول للعاملين على حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي من أجل تقييم الاحتياجات المالية للناجين واحالة العملاء في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي للمساعدة المالية<sup>1</sup>

تُصبح الحاجة للمساعدة المستهدفة نحو النساء والرجال والفتيات والفتيان الذين يواجهون تهديد يومي وواقع مؤلم من العنف الجندي<sup>2</sup> مُلحة ومليئة بالتحديات حيث يضطر الناجون<sup>3</sup> والجماعات الأخرى المعرضة للخطر لتبني استراتيجيات تعايش مُعقدة على خلفية العنف وعدم الاستقرار الاقتصادي.

تُعد المساعدة المالية واحدة من أهم مكونات خدمات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تُركز على الناجين في السياقات الإنسانية. وبصبح هذا النوع من الخدمات أكثر إلحاحاً وأهمية عندما تكون خدمات الاستجابة للعنف الجندي الرئيسية، مثل الخدمات الصحية أو القانونية، غير متاحة بالمجان<sup>4</sup>، وبالتالي لا يستطيع العملاء الذين يعانون من العنف القائم على النوع الاجتماعي والذين يمتلكون مصادر مالية محدودة من الوصول للخدمات التي يحتاجونها لضمان سلامتهم ودعم تعافيتهم. ففي حالات عندما يفصح أحد العملاء عن خطر عنف وشيك من خلال عملية إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وذلك بسبب عدم الاستقرار الاقتصادي، تُصبح المساعدة المالية أداة لتخفيف المخاطر وواقى مُحتمل من حدوث العنف. وبالتالي يجب تضمين المساعدة المالية وتصميمها من خلال عملية إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى جانب مجموعة من خدمات أخرى من أجل ضمان الفوائد الحمايية للدعم المالي فيما يتعلق بحالات العنف الجندي. وعلاوة على ذلك، من الهام جداً ضمان أن المساعدة المالية لا تُعرض الناجين لمزيد من الخطر.

ركزت بروتوكولات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في السياقات الإنسانية حتى اليوم بشكل كبير على دعم قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين على حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي من أجل فهم البيئة الاجتماعية والاقتصادية للعملاء وشاملاً لنقاط القوة والامكانيات الذاتية لديهم. وتهدف هذه المعرفة إلى وضع موقف العنف المُفصح عنه في سياقه، وكذلك تساعد على تقييم الأمن الراهن للعميل وصحته النفسية واحتياجاته القانونية وذلك بهدف تقديم طرق إحالة مناسبة له/ها<sup>5</sup>. وبينما يتم اعتبار خدمات إحالات التعليم وسبل المعيشة في بروتوكولات إدارة الحالات المعتادة على كونها احتياجات وإحالات ثانوية غير طارئة، وبالمقابل لا يوجد هناك أي توجيه صريح حالياً للأخصائيين الاجتماعيين العاملين على حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي الإنسانية على صعيد عالمي حول كيفية تقييم الأوضاع المالية للعملاء المتضررين من العنف الجندي.

يأتي هذا البروتوكول لتوضيح عملية إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي التي يجب أن يتبعها الأخصائيون الاجتماعيون<sup>6</sup> عند تقييم احتياجات العميل المالية والقيام بإحالات للمساعدة النقدية في إطار مقارنة إدارة حالات العنف الجندي،،

<sup>1</sup> يُعتبر الزواج المبكر أحد أشكال الزواج القسري لما هم دون سن الثامنة عشر، بينما يعد الزواج القسري لما هم فوق الثامنة عشر كنوع من زواج الإكراه.  
<sup>2</sup> كما هو موضح في المذكرة التوجيهية للجنة المشتركة الدائمة بين الوكالات من أجل تضمين العنف القائم على النوع الاجتماعي في استجابات العمل الإنساني، بينما يجب على الفاعلين الإنسانيين تحليل مكانم الخطر الجندي التي يمكن أن تعرض الرجال والنساء والفتيات ونسبة أعلى من العنف وضمان تقديم الرعاية والدعم لكل الناجين، إلا أنهم يولوا يجب أن يولوا اهتمام أكثر خصوصية للإناث؛ وذلك بسبب تعرضهم لهذا النوع من العنف بشكل أكبر، بالإضافة إلى التمييز الشامل الذي يعانون منه ونقص الأمن وإمكانية الوصول بشكل متساوي للمساعدة الإنسانية.

<sup>3</sup> الناجي هو الشخص الذي تعرض وعانى من العنف الجندي. يُمكن أن يتم استخدام "ضحية" و "ناج" بشكل متبادل على الرغم من كون مصطلح "ضحية" أكثر تفضيلاً في القطاعات القانونية والطبية، بينما يُفضل استخدام "ناج" في قطاعات الصحة النفسية والدعم الاجتماعي.

<sup>4</sup> يجب تحليل أنظمة السوق المتعلقة بالحماية (مثل الخدمات الصحية والقانونية) خلال تقييمات السوق. مفوضية الأمم المتحدة للاجئين (2015). مذكرة توجيهية عن الحماية في التدخلات القائمة على النقد.

<sup>5</sup> تخدم المذكرة التوجيهية المنشورة مؤخراً حول إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بين الوكالات ونظام إدارة معلومات العنف القائم على النوع الاجتماعي كبروتوكول توجيهي لإدارة خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي في السياقات الإنسانية على الصعيد العالمي.

<sup>6</sup> أو دور مشابه مثل عامل اجتماعي أو عامل حالة وما إلى ذلك.

وذلك بهدف تحقيق دعم أفضل لمقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي في الاستجابة لاحتياجات النساء والفتيات والرجال والفتيان الذين يواجهون تهديد يومي وواقع من العنف الجنسي والجندري.

من المهم أن نبقى واعين على حقيقة أن إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي لها صفات خاصة تميزها عن أي مقارنة أخرى لإدارة حالة إجتماعية، تُسمى هذه المقاربة مقارنة "مركزة على الناجين". وتهدف كما تم تعريفها عالمياً لخلق بيئة داعمة يتم فيها احترام حقوق الناجين، وتضمن معاملتهم بكرامة واحترام. ونعني باستخدام مقاربة مركزة على الناجين التالي:

1. **يُقدر الأخصائي الاجتماعي تجربة الفرد.** تؤكد مقاربة التركيز على الناجين على أهمية شعور العميل في إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي أن الأخصائي الاجتماعي ومقدمي الخدمات يثقون بهم ويصدقونهم، وأن أي منهما سيفرض أحكاماً على تجاربهم وقراراتهم، وعلى العكس من ذلك، يثق الأخصائيون ومقدمو الخدمات أن العميل هو الخبير في وضعه.
2. **يسمى الأخصائي الاجتماعي في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي إلى تمكين الفرد.** تضع المقاربة المرتكزة على الناجين الفرد في مركز عملية المساعدة، وتهدف إلى تمكين الناجين. يُمكن أن تلغى تجربة العنف القائم على النوع الاجتماعي حس الفرد بالتحكم على عقله وجسده. ولذلك يجب على التفاعل ما بين الأخصائي الاجتماعي والعميل أن يهدف لإعادة حس العميل بنفسه وكرامته بضمان أن يكون متخذ القرار خلال عملية المساعدة.
3. **أكد على نقاط قوة الفرد.** تعترف المقاربة المعتمدة على الناجين أنهم يمتلكون بالفعل طرق مختلفة للعيش وحل المشكلات. يساعد فهم المصادر الداخلية والخارجية للعميل والبناء عليها، مثل الحديث عن نجاحات سابقة في إدارة أو تجاوز حدث صادم أو عصب، على توجيه التركيز نحو نقاط قوة الشخص. وبالتالي تساعد هذه المقاربة المبنية على القوة في بناء وتعزيز قدرات الأفراد المتأصلة وقوة تحملهم.
4. **أعط قيمة لعلاقة المساعدة.** تؤكد المقاربة المرتكزة على الناجين أن العلاقة ما بين الأخصائي الاجتماعي والعميل هي نقطة البداية نحو الشفاء. ويعني هذا أنه يجب على الأخصائيين الاجتماعيين ومقدمي الخدمات النظر لكل مقابلة كفرصة لبناء الثقة والتواصل.

إنها حقيقة ملحة أن يتم تطبيق هذه العناصر الأربعة للمقاربة المرتكزة على الناجين لضمان مسؤولية مقدمو الخدمات نحو النساء والفتيات والرجال والفتيان الذين يواجهون تهديد مستمر وتجارب مؤلمة من العنف الجندري، ولتخفيف المخاطر المصاحبة لاستخدام استراتيجيات تعالish اقتصادي غير آمنة.

يتكون هذا البروتوكول من ثلاث أقسام:

1. **فوائد المساعدة المالية في دعم النجاة من العنف الجندري:** تضمنين المساعدة المالية في عملية إدارة حالة العنف القائم على أساس الجندر أو النوع الاجتماعي.
2. **عملية الإحالة للحصول على مساعدة مالية:** تقييم مدى احتياج العميل خلال إدارة حالة من العنف القائم على النوع الاجتماعي للمساعدة المالية، ومن ثم القيام بإحالة لمقدم المساعدات المالية وتصميم الإحالة بحيث تحقق أقصى قدر من الفوائد الوقائية وتقلل من المخاطر على حماية الشخص.
3. **التواصل مع العميل حول عملية الإحالة:** شرح الإحالة للمساعدة المالية لعميل في إدارة حالة من العنف القائم على النوع الاجتماعي والحصول على الموافقة بشأن ذلك.

انظر [المذكرة التوجيهية لإدارة حالات العنف الجندري بين الوكالات، القسم الثالث: مصطلحات](#)، للعثور على قائمة بأهم المصطلحات المتعلقة بإدارة حالة عنف جندري. وكذلك انظر قائمة مصطلحات [برنامج الحوالات المالية الخاصة بشركات التعلم النقدي](#) للمصطلحات الأساسية المتعلقة بالمساعدة المالية.

يجب أن يتم شمل هذا البروتوكول ضمن البروتوكولات المُعترف بها عالمياً لإدارة حالات العنف الجندري. ويجب كذلك أن يتم تبنيتها في السياقات الإنسانية وتصميمها بحيث تركز على الشراكة في تقديم الخدمات ما بين وكالة أو وحدة لإدارة حالة عنف جندري وبين وكالة تدخل قائم على المساعدة المالية. ويجب كذلك تطوير انعكاس البروتوكولات المخصصة لمقدمي المساعدات المالية والذين يبنون شركات مع خدمات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي وذلك بغرض دعم تحقيق نتائج وقائية من

العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل أفضل. ويجب أن تعكس هذه البروتوكولات نطاق العمليات والأليات التي يتم فيها توصيل المساعدات المالية للعملاء في حالات العنف الجندري. وعلى ذلك أيضاً يجب بناء عملية تواصل واضحة وشفافة بين العميل في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ومقدمي المساعدة المالية لضمان التنسيق ما بين مقدمي الخدمات الإثنيين. كما ويجب وضع آليات شكاوى وتقييم واضحة ويجب أن يتم إعلام العملاء بكيفية استخدام هذه الآليات.

### 1. تضمين المساعدة المالية في عملية إدارة حالة من العنف القائم على النوع الاجتماعي

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي الأخذ بعين الاعتبار تضمين استخدام المساعدة المالية من خلال الخطوات الستة المعيارية لإدارة الحالة. يأتي هذا البروتوكول كتكملة للمعايير الدولية الموجودة وبالتالي يُركز على التوصيات المتعلقة بتضمين المساعدة المالية. على القراء الأقل معرفة في العمل الاجتماعي في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي أن يطلعوا على هذا البروتوكول بجانب **المذكرة التوجيهية الشاملة لإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بين الوكالات**.

تشير الأبحاث من الأوضاع الصحية أن النساء اللواتي يتعرضن للعنف يأملن التالي من مقدم الخدمات: الاستماع البقظ والاستفسار الحساس والغير حُكمي عن احتياجاتهن والتقدير لفصحهن عن مشاكلهن وتعزيز أمنهن وأمن أطفالهن ومساعدتهن في الوصول للمصادر.<sup>7</sup> وبالتالي من المهم أن نفهم أنه لا يوجد في إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي خطوة "التعرف على الحالة" كما هو الحال في إدارة حماية الطفل، وحتى في الحالات التي تتضمن أطفال ناجين من عنف جندري. لا تقوم حملات التوعية حول العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي أو الجندر بالتعرف على الناجين من هذا النوع من العنف؛ حيث أن القيام بذلك يُمكن أن يقوم بتصعيد العنف الذي يواجهه الناجون ويعرض سلامة طاقم عمل إدارة الحالة للخطر. وبدلاً من ذلك تقدم التوعية المجتمعية معلومات حول الطريقة التي يستطيع الناجون فيها الاتصال بعامل أو أخصائي إجتماعي من خلال مساحات آمنة للوصول لخدمات إدارة الحالة.<sup>8</sup>

تعمل المنظمات التي تُنفذ برامج إدارة حالات عنف جندري على حالات تم إرسالها إليهم بموافقة العميل أو أولئك الذين اختارهم العميل مباشرة للإبلاغ. من شأن هذا أن يضمن، بجانب تطبيق عناصر المقاربة المرتكزة على الناجين، أن العميل هو/ هي الوحيد الذي يقرر إذا مكان الذي يتعرض له هو نوع من العنف بناءً على ما يقوله للأخصائي الاجتماعي والطريقة التي يفصح فيها. وهذا أساسي لترسيخ أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين على حالات عنف الجندري لا يحكمون على الناجين المشاركين في جنس النجاة أو تجارة الجنس ولا يصنفون كذلك الأمثلة التي يُخبرها العملاء كاستغلال جنسي إلا إذا تم الإبلاغ عنهم كذلك بواسطة العميل.

<sup>7</sup> مورينو (2014). استجابة الأنظمة الصحية للعنف ضد النساء. لانكت، 385، عدد 9977.  
<sup>8</sup> تأخذ برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي بعين الاعتبار سلامة وكرامة الناجين على نطاق كل الخدمات التي تقدمها. ولأن العنف القائم على النوع الاجتماعي يتضمن مواقف عنيفة يجب على كلاً من طاقم إدارة الحالة وطاقم التوعية أن يأخذوا احتياطات من أجل سلامتهم ولتقادي إلحاق الأذى لأنفسهم أو للعميل. ولذلك هم لا "يتعرفوا" على الناجين على خلفية المخاطر الأمنية، ولكنهم يقدمون معلومات وتواصل مع الخدمات المتاحة وبينوا بيئة أو مساحة آمنة للناجين حتى يتواصلوا معهم بسرية.

خطوات إدارة الحالة	عملية التضمين
<p><b>ترحيب ومقدمة و</b></p> <p>تُعتبر هذه فرصة الأخصائي الاجتماعي الأولى لتطوير علاقة وبناء أساس متين مع العميل لتحقيق علاقة علاجية. يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يُرحب بالعميل ويُشعره بالارتياح والبدء ببناء ثقة وعلاقة متبادلة. هذا هو الوقت الذي يُقيم فيه سلامة العميل الحالية وشرح عملية إدارة الحالة والسرية والحدود، والحصول على تصريح (موافقة بإدارة العميل) من أجل إشراك العميل في الخدمات.</p>	
<p><b>تقييم<sup>10</sup></b></p> <p>يعتمد تقديم خدمات إدارة حالة بشكل جيد على تنفيذ تقييم مدروس وشامل. يتم تعريف التقييم في العمل الاجتماعي كفعل جمع معلومات أو بيانات من عميل وتقييمها بغرض اتخاذ قرار بشأن احتياجات هذا العميل. ويُعد الهدف منه هو تقييم سياق العميل وظروفه وتجربة العنف الذي تعرض لها بشكل آمن وحذر حتى يتسنى للعامل الاجتماعي أن يقرر احتياجات العميل الحالية وعلى المدى البعيد. <b>نقطة ارتكاز التقييم هي الاستماع وليس الحديث.</b></p> <p>في التقييم الأولي، يجب أن يُركز العامل الاجتماعي على (1) تطوير فهم لبيئة العميل الاجتماعية والاقتصادية ونقاط القوة الداخلية حتى يضع تجربة الناجين من العنف في سياقها (2) تقييم احتياجات العملاء (انظر قسم 2ب)</p>	
<p><b>خطة عمل الحالة<sup>11</sup></b></p> <p>يقوم الأخصائيون الاجتماعيون في هذه الخطوة بتطوير خطة عمل مع العميل بالاستناد إلى الاحتياجات التي تظهر خلال التقييم فيما يتعلق ببيئة العميل واحتياجاته. يجب أن يكون العاملين الاجتماعيين مطلعين على التدخلات والخدمات على مستوى الشرائح.<sup>12</sup></p> <p>إذا لم يملك العميل إمكانية وصول آمن وسري للمال أو سيطرة عليه، أو في حال كان المال يساعد على تخفيف المخاطر التي أفصح عنها العميل أو يساعدهم على تلبية احتياجاتهم الحالية والوصول للخدمات، يُمكن للأخصائي الاجتماعي القيام بالتالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● المناقشة والتخطيط مع العميل حول كيفية استخدام المساعدة المالية لتحسين أوضاعهم، وكيفية التعايش بعد انتهاء تلقي المساعدة المالية، وكذلك التعرف على أي خطر مُحتمل يتعلق بآليات الإحالة والتخفيف.<sup>13</sup> (انظر قسم 2ب)</li> <li>● شرح إحالات المساعدة المالية للعميل (انظر قسم 3أ)</li> <li>● الحصول على موافقة العميل (انظر قسم 3ب)</li> <li>● قم بشمل الإحالة للمساعدة المالية كـ "عمل" في خطة العمل.</li> </ul>	
<p><b>تنفيذ خطة العمل<sup>14</sup></b></p> <p>يحتاج الأخصائي الاجتماعي في هذه الخطوة لأن يتواصل مع مقدمي الخدمات ذوي العلاقة، وأن يقوم بإحالة العملاء وفقاً لخطة عمل الحالة التي وافق عليها العميل. ويعني هذا أن الأخصائي الاجتماعي يعمل كنقطة وصل بين العميل ومقدمي الخدمات، ويروج لرعاية منتظمة وجيدة بالعميل (على سبيل المثال، تُعتبر المعونة المالية خاضعة لمسؤولية العميل وفعالة في دعم تعافي العميل من العنف أو تخفيف التعرض للأذى وذات تأثير). ويعمل مع مقدمي الخدمات لتقليل العقبات وتحقيق وصول فعال</p>	

<sup>9</sup> انظر [توجيهات إدارة الحالة بين الوكالات](#) وإدارة الحالة [خطوة 1: مقدمة وتفاعل](#)

<sup>10</sup> انظر [توجيهات إدارة الحالة بين الوكالات](#) وإدارة الحالة [خطوة 2: تقييم](#)

<sup>11</sup> انظر [توجيهات إدارة الحالة بين الوكالات](#) وإدارة الحالة [خطوة 3: وضع خطة عمل للحالة](#)

<sup>12</sup> انظر أداة تخطيط خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي [في المناطق الحضرية](#) التي أعدتها مفوضية النساء اللاجئات

<sup>13</sup> انظر [توجيهات إدارة الحالة بين الوكالات](#) ونموذج خطة عمل صفحة 180

<sup>14</sup> انظر [توجيهات إدارة الحالة بين الوكالات](#) وإدارة الحالة [خطوة 4: تنفيذ خطة العمل](#)

<p>للخدمات. ويتطلب هذا روتين تواصل يومي بين العامل الإجتماعي والأقسام والوكالات الأخرى التي تدعم العميل.</p> <p>يحب على العامل الإجتماعي أن يقوم بالتنسيق مع نقطة استلام النقد المحددة<sup>15</sup> أو نقطة الإتصال المعينة من وكالة تدخلات الدعم المالي للقيام بإحالات كما تتطلبه أولويات حالة العميل (انظر قسم 2).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● يُمكن أن يساعد العامل الإجتماعي العميل في وصول المساعدة المالية من خلال مصاحبة العميل لمقابلة مقدم خدمات الدعم المالي (إذا وافق العميل) لشرح وتقديم معلومات عن الحالة (كما هو متفق مع العميل) حتى لا يضطر العملاء لإعادة قصصهم.</li> <li>● تشمل العناصر الأساسية لتنسيق جيد وفعال بين خدمات إدارة حالة عنف جندي ونقطة توصيل نقد مسؤولة عن تدخلات المساعدة المالية التالي:</li> </ul> <p>0 تطوير وتفعيل بروتوكول ما بين الوكالات أو الأقسام وأيضاً بروتوكول لمشاركة المعلومات. واتباع مقاربة "لا تسبب أي ضرر" ، يشارك الأخصائي الإجتماعي في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي معلومات عن الحالة مع نقطة توصيل النقد عندما تخدم مصلحة العميل وتكون بموافقة فقط مع نقاط استلام نقد معينة.</p> <p>0 تدريب العاملين الاجتماعيين ونقاط توصيل النقد على فهم المكونات الأساسية ومنهجيات عمل كل منهما.</p> <p>0 بناء نقاط تواصل واضحة وأدوار ومسؤوليات العامل\الأخصائي الإجتماعي ونقطة توصيل النقد لتسهيل إحالات فعالة وأمنة</p> <p>0 تنسيق إحالات مصممة وتدخلات قائمة على المساعدة المالية لكل عميل حالة عنف جندي بناء على خطة العمل الخاصة به.</p>	
<p>تسمح عملية متابعة الحالة أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقييم وضع العميل وكذلك متابعة حالة خطة العمل الخاصة به. ويراقب الأخصائي الاجتماعي من خلال المتابعة: مدى تلقي الناجح للمساعدة والخدمات المطلوبة بطريقة منتظمة، ومدى تحقيق النتائج المرجوة من الخدمات التي تم تلقيها و إذا كان هناك أي حاجز يقف أمام تحقيق أهداف خطة عمل الحالة و إذا كان العميل يمتلك احتياجات جديدة أو مختلفة.</p> <p>يُمكن أن يزيد خطر الأذى الواقع على العميل بمجرد إفصاحه عن العنف في ظل معتقدات اجتماعية قوية تُهمش الناجيين من حالات العنف الاجتماعي وخاصة إذا لم يتم ضمان السرية بواسطة مقدمي الخدمات. وفي المواقف التي يلجأ فيها الناجح للإصلاح القانوني أو خدمات الحماية، يُمكن أن يسعى المعتدي للانتقام أو أن يلجأ أحد أفراد الأسرة لارتكاب جرائم الشرف. فمن الممكن للمساعدة المالية أن تزيد أو لا تزيد العنف الواقع ضد العميل بواسطة العائلة أو أعضاء المجتمع. وبالتالي، يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يُقيم سلامة العميل من ضمنها سلامته عند استلام المساعدة المالية في كل لقاء بينهم. وضروري أن يسأل الأخصائي الاجتماعي أسئلة محددة خلال زيارات المتابعة عن سلامة الناجين في منازلهم، وما الذي تغير منذ اللقاء الأخير. وبناء على المخرجات من تقييم السلامة، يجب على الأخصائي متابعة الاحالات الآمنة أو أن يُعد خطة سلامة إذا اقتضى الأمر.</p> <p style="text-align: right;"><b>إحالات المساعدة المالية الأولى</b></p>	<p style="text-align: center;">المتابعة 16</p>

<sup>15</sup> انظر توجيهات إدارة الحالة بين الوكالات وإدارة حالة خطوة 4: تنفيذ خطة عمل الحالة

<sup>16</sup> انظر نموذج مراقبة ما بعد التوزيع لإحالات المساعدة المالية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

<ul style="list-style-type: none"> <li>● يجب أن يتفق الأخصائي الاجتماعي مع العميل خلال فترة وضع خطة العمل على توقيت وكيفية تنفيذ عملية متابعة الحالة ( بما فيها وقت وتاريخ ومكان محدد يُفضله العميل). يجب أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بعملية المتابعة خلال المقابلات مع العميل في عملية ادارة الحالة باستخدام نموذج مراقبة ما بعد توزيع المساعدة المالية في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (ملاحظة: لتجنب وضع العميل في خطر أو خرق السرية، يجب أن يقوم الأخصائي الاجتماعي، وليس طاقم المراقبة والتقييم والمحاسبة والتعلم، بتنفيذ مراقبة ما بعد التوزيع. في حال توقف العميل عن حضور اجتماعات ادارة الحالة أو يتلقى دعم من نوع آخر (مثل خدمات الدعم النفسي والاجتماعي)، ناقش مع العميل امكانية المتابعة عبر الهاتف أو الزيارات المنزلية إذا كان ذلك آمناً.</li> <li>● قم بالتنسيق مع نقطة توصيل النقد المُعينة لتكثيف المساعدة المالية كما هو مطلوب (على سبيل المثال آليات التوصيل<sup>17</sup> مثل البطاقة مسبقة الدفع أو حوالة أو نقود في ظرف، وكذلك مبلغ ومدة الحوالة) وذلك من أجل تحقيق النفع الأقصى وتقليل مخاطر الحماية لأدنى مستوى بالنسبة للعميل.</li> </ul> <p><b>تمديد الإحالات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● من الممكن تمديد فترة المساعدة المالية بناءً على مصادر مقدم الخدمات وعدد الحالات (ملاحظة: يُمكن أن تتغير أولوية حالة العميل منذ وقت الاستلام ويجب ان يتم تقييم الحالة بشكل دوري). وفي حال كان التمديد مضمون ولكن دلم يتجاوز مصادر مقدمي الخدمات، فعلى العامل الاجتماعي ونقطة توصيل النقد المُعينة إحالة العميل لمقدمي خدمات آخرين.</li> <li>● يجب إعادة الحصول على موافقة العميل لإحالة تمديد المساعدة المالية</li> <li>● استمر في استعمال نموذج مراقبة ما بعد التوزيع في إحالات المساعدة المالية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي لمتابعة حالة التمديد.</li> </ul>	
<p>بينما تتضمن عملية إدارة الحالة خطوات متعددة، نادراً ما تكون حياة العملاء بسيطة بل غالباً ما تتخلها خليط معقد من الاحتياجات المستمرة. ولذلك يجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي مستعد أن تكون الحالة مفتوحة على نطاقات مختلفة من الوقت بناءً على احتياجات العميل وأوضاعه والسياق الذي يعمل فيه الأخصائي الاجتماعي. وبسبب هذه المتغيرات، يشمل غلق الحالة المعايير المهمة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>عندما يتم تلبية احتياجات العميل أو تكون أنظمة الدعم (الموجودة مسبقاً أو جديدة) تقوم بوظيفتها.</b> وفي هذه الحالة، قم بمراجعة خطة العمل النهائية و اشرح أنه قد جاء الوقت لإغلاق الحالة، ولكن قم بإعادة التأكيد للعميل أنهم يستطيعون العودة دائماً في حال قابلتهم قضايا أو تجارب جديدة من العنف الجندري. قم بإدارة نموذج مراقبة ما بعد التوزيع للاحالات المعونة المالية في حالات العنف الجندري، وقم بمشاركة النتائج مع نقطة تواصل النقد المُعينة أو وكالة إحالة المساعدات المالية وأخبرهم أنك أغلقت الحالة.</li> <li>● <b>عندما يطلب العميل إغلاق الحالة.</b> يشعر العملاء في بعض الأحيان أنهم لا يودون الاستمرار في إدارة الحالة أو في إحالات المساعدة المالية حتى وان كانت لم تلبى كل احتياجاتهم. وفي هذه الحالة، يجب احترام طلبات العملاء وغلق الحالة بناءً على طلبهم. قم بإدارة نموذج مراقبة ما بعد التوزيع للاحالات المعونة المالية، وقم بمشاركة النتائج مع نقطة تواصل النقد المُعينة أو وكالة إحالة المساعدات المالية وأخبرهم أنك أغلقت الحالة.</li> <li>● <b>عندما يترك الناج المنطقة التي تتوفر فيها الخدمة أو انتقل إلى مكان آخر.</b> كجزء من مراجعة خطة العمل النهائية وفي حال أفصح العميل عن متى وأين سينتقل وإذا كان هناك خدمات إدارة حالة وإحالات للمساعدة المالية في تلك المنطقة، ناقش مع العميل في إدارة الحالة إذا كان يود أن يستمر في تلقي المساعدة المالية وقم بإحالاته لمقدم خدمات قريب من سكنه إذا وافق. قم بإدارة نموذج مراقبة ما بعد التوزيع للاحالات المعونة المالية في حالات العنف الجندري، وقم</li> </ul>	<p><b>غلق الحالة</b></p>

<sup>17</sup> آلية التوصيل هي "طريقة توصيل المبلغ أو الكوبون (مثل بطاقة ذكية أو حوالة هاتف أو مال في ظرف). انظر قائمة مصطلحات بر امج الحوالات المالية التابع لشر اكات تعلم النقد.



<p>بمشاركة النتائج مع نقطة تواصل النقد المُعينة أو وكالة إحالة المساعدات المالية وأخبرهم أنك أغلقت الحالة.</p> <p>● عندما يعجز الأخصائي الاجتماعي عن التواصل مع الشخص لمدة 30 يوماً. قم بإعلام نقطة توصيل النقد ووكالة إحالة المساعدة المالية حول إغلاق الحالة.</p>	
---	--

## 2. تقييم احتياج عميل في إدارة حالة عنف جندي للمساعدة المالية والقيام بإحالة لمقدمي خدمات الدعم المالي

يجب أن يقوم المستجيبون للعنف الجندي في السياقات الإنسانية بتطوير بروتوكول داخلي أو بروتوكول ما بين الوكالات بحيث يكون واضحاً في تحديد الأدوار والمسؤوليات الواقعة على كلاً من فاعلي العنف القائم على النوع الاجتماعي ومقدمي المساعدات المالية. ويمكن عمل ذلك من خلال وضع إجراءات للعمل سوياً لضمان توافر خدمة جيدة وسريّة ومنظمة وسهلة الوصول بالنسبة للناجين. ركزت هذه البروتوكولات بشكل أساسي حتى اليوم على خدمات الدعم الصحي والقانوني والنفسي، بينما تمتلك خدمات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بشكل عام ميزانية صغيرة لدعم العملاء الذين هم بحاجة إلى دعم مادي، مثل الملابس أو مواد لها علاقة بالنظافة أو لتغطية تكاليف المواصلات للوصول لمقدم خدمات. تفقد خدمات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العادة كذلك إلى الميزانية والمهارات التقنية أو القدرة على التوظيف لتقديم دعم مالي أكثر قوة للعملاء في حالات العنف الجندي. وبينما يمتلك مقدمي الخدمات قدر محدد من المرونة للتكيف مع التغييرات في السياق أو لاستيعاب حالات مخصصة، لا يجب أن تفترض خدمات إدارة حالة العنف القائم على النوع الاجتماعي أن مقدمي المساعدة المالية قادرين على استيعاب طلبات الإحالة بشكل فوري. وبالتالي، ضمن إطار العمل الذي يهدف إلى تضمين المساعدة المالية في الاستجابة للعنف الجندي، فإنه يُمكن إعطاء الأولوية لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بناءً على طبيعة وجدية الحالة، وكذلك وفقاً للإطار الزمني المتفق عليه بعد إفصاح العملاء عن تجاربهم والذي بموجبه يجب على الأخصائي الاجتماعي ومقدم خدمات الدعم المالي الاستجابة. كل أولوية تستدعي من الأخصائيين إتباع إجراءات محددة حيث أن كل حالة تحمل آلية استجابة مختلفة.

يُعد كلاً من ترتيب الأولويات والبروتوكولات المنسجمة معها والتي تم إجمالها هنا أمثلة تم استلهامها من الممارسة الأفضل والبحث الفعال من أجل تضمين المساعدة المالية في خدمات الاستجابة للعنف الجندي في السياقات الإنسانية. ويجب وضع عملية ترتيب الأولويات والبروتوكولات في سياقها بناءً على: تحليل الممارسات الأفضل في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والتي تشير إلى أنواع الاستغلال الاقتصادي أو استراتيجيات التعايش الاقتصادي الخطرة، بالإضافة إلى أشكال الاستغلال الجنسي الذي يتم الإبلاغ عنه كعنف من قبل الناجين الساعين للرعاية. وكذلك يجب بناء فهم شامل حول توفر وإمكانية الوصول للخدمات الموجهة نحو إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ومرتبطة بفهم للسياق الاجتماعي والاقتصادي. يجب أن يتم تطوير البروتوكولات بين خدمة إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ومقدمي الخدمات لضمان حصول العملاء في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي على المساعدة المالية بشكل منتظم وجيد، ويجب كذلك مراجعة وتعديل هذه البروتوكولات بشكل دوري كما هو ضروري حتى تضمن ملائمتها لاحتياجات العميل ودورة المشروع والسياق العام للاستجابة الإنسانية.

يجب على مقدمي خدمة إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي قيادة تطوير البروتوكول الذي يُوجز ترتيب أولويات حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بناءً على: أ) تحليل لمجمل الحالات وفهم ما إذا كانت الحالة ستتضاعف أو تسوء أو تُثار بسبب نقص المصادر المالية وب) معرفتهم بجواز الوصول التي تعيق العملاء للحصول على الخدمات الأساسية والتي يُمكن حلها من خلال تقديم دعم مالي في إطار زمني محدد وبالاعتماد على حدة واستعجال الحالة. ويجب على مقدمي المساعدات المالية دعم الأخصائي الاجتماعي في تحديد نطاق قيمة الحوالة أو سقفها ومدى تكرارها أو عددها حسب الأولوية، وكذلك عدد الحالات التي يمكن أن يستقبلوها من خدمة إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وذلك بناءً على نطاق وتركيز تدخلات الدعم المالي والتقييم الاقتصادي كذلك.

- يجب كذلك تطوير بروتوكولات الالتزام والتي ينبغي ان تضمن:
- أي قيود أو شروط متعلقة بكيفية إنفاق المال والتي يجب أن يلتزم بها مقدم المساعدة المالية وفقاً لتوجيهات الوكالة أو الجهة المانحة
  - التوثيق المطلوب من أجل إحالة العملاء لمقدمي الدعم المالي. يجب أن تضمن هذه المتطلبات الإدارة الأمانة والأخلاقية للمعلومات وتجمع بيانات العميل السرية.
  - تعيين نقاط توصيل نقد واضحة ومتفق عليها بين خدمة إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ومقدم الخدمات، وكذلك تعيين الأدوار والمسؤوليات لتقييم ومتابعة وتقرير المتطلبات.
- تُعتبر كل هذه العناصر مهمة وسوف يحتاج الأخصائي الاجتماعي لأن يشرح بطريقة واضحة ما هي المعلومات التي سيتم جمعها وكيف سيتم استخدام معلومات العميل من أجل ضمان الحصول على موافقتهم. لا يستطيع العامل الاجتماعي إحالة عميل لمقدم دعم مالي من دون موافقة العميل.



## أ. ترتيب أولويات حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي للمساعدة المالية

### الأولوية رقم 1 في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

يواجه العميل قضية تُهدد حياته في حالات العنف الجندي (مثل التهديد اللفظي بالقتل أو ضرب جسدي مُبرح أو اعتداء جنسي أو إغتصاب أو إستغلال جنسي) ولا يستطيع الوصول لمصادر مالية تعينه على إنقاذ حياته (مثل توفير الأمن والحماية الفوريين ويشمل ذلك توفير الحماية للأطفال وحديثي الولادة) وتجنب أي خطر مستقبلي أو أن يحتاج العميل خدمات صحية مستعجلة (مثل رعاية مكثفة في حال حدث إغتصاب) ولكنه لا يملك المصادر المالية للوصول أو تلقي تدخلات فورية. الإستجابة مطلوبة خلال 72 ساعة.

### الأولوية رقم 2 في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

حياة العميل غير معرضة للخطر بشكل فوري ولكنها تحتاج لخدمات مُستعجلة مثل الخدمات الصحية (على سبيل المثال، عملية جراحية أو رعاية ما قبل الولادة لمعالجة تعقيدات الحمل الناجمة عن التعرض للعنف)، وخدمات قانونية (مثل الطلاق أو تأمين نفقة الزوجة المطلقة)، أو خدمات أخرى متعلقة بفترة تعافي العميل أو لتجنب التعرض للأذى مستقبلاً (وكذلك لأطفال العميل كما هو متعلق بالحالة) ويجب أن يتلقى العميل مصادر مالية لتلقي دعم كامل. الإستجابة مطلوبة خلال أسبوع.

### الأولوية رقم 3 في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

يواجه العميل نكران لحقه في المصادر المالية أو المدخرات ضمن نطاق العنف الأسري (مثال على ذلك وجود شريك أو فرد من العائلة يتحكم في المصادر المالية ويحرم العميل من الحصول على هذه المصادر لتلبية احتياجاته الأساسية أو يكون مجبر على مبادلة المال بالجنس أو أعمال أخرى للوصول لمصادر المال من شريك أو فرد من العائلة)، أو أن العميل يتعرض لنكران لحقه في المصادر الاقتصادية في إطار الاستغلال في العمل (مثل مرققة الراتب أو الاستيلاء عليه) أو أن يكون العميل على خطر قريب من الاستغلال الجنسي (مثل أن يكون العميل مُهدد من قبل أحد أفراد العائلة للمشاركة في أعمال جنسية في مقابل المال)، أو أن العميل على خطر وشيك من الزواج القسري، أو أن أنه يبيع الجنس لتلبية احتياجاته الأساسية ويبحث عن مصادر دخل بديلة وأكثر أماناً. يحتاج العميل في هذه الحالات أن يؤمن دعم مالي على مدى فترة زمنية محددة لتجنب نكرانه من حقه في الحصول على المال ولتخفيف الخطر الوشيك للعنف. يتطلب الاستجابة خلال أسبوعين.

### الأولوية رقم 4 في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

تلقى العميل مسبقاً خدمات استجابة للعنف الجندي مُستعجلة، ولكن يحتاج لدعم مادي على مدى فترة من الزمن للحفاظ على سلامته بشكل مؤقت إلى أن يضمن خيارات سبل معيشة على المدى البعيد (على سبيل المثال، تحتاج ناجية من عنف منزلي غادرت المنزل الذي يحصل فيه العنف وانتقلت إلى منزل آخر لمساعدة مالية حتى تؤسس حياتها)، أو أن لا يكون العميل بالضرورة متعرض لعنف جندي وخطر وشيك محدد من العنف ولكن تكون استراتيجيات التعايش الخطرة في ازدياد نتيجة لنقص الدخل ومخاطر الاستغلال الجنسي، وكذلك الزواج المبكر أو القسري والذي كثيراً ما يبلغ عنه العملاء (مثال على ذلك، عائلة مديونة ومتأخرة ثلاث شهور عن دفع الإيجار ويتم استغلالها في العمل تشعر بالضغط لتبني استراتيجيات تعايش أكثر) والدعم المالي يمكن أن يخفف الضرر المحتمل من العنف الجندي. يتطلب الاستجابة خلال شهر.

## ب. توجيه أسئلة للعملاء في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بتقرير آلية ترتيب الأولويات

تم تقرير الآلية التي يتم فيها ترتيب أولويات الحالات لإحالة العملاء في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي للمساعدة المالية بناء على:

1. سلامة العميل الفورية واحتياجاته الصحية والطبية، والتي هي دائماً ذات أولوية في إدارة حالات العنف الجندري، و الأخذ بالاعتبار أن التدخلات في هذه المنطقة هي مُنقذة للحياة وحساسة للوقت، وتأتي بعدها الحالات التي يؤدي فيها النقص في الحصول على مصادر مالية لتعريض العميل للعنف، و
2. وصول العميل للمصادر وامتلاك حق التحكم بها، حيث أنها لا تعمل فقط كحاجز أمام تعافي العميل الكلي ولكنها أيضاً تساعد على التقرير أين يمكن أن يكون المال ذو أهمية بالغة.

يجب تطبيق استخدام المذكرات التوجيهية الشاملة المتاحة حول تقييم احتياجات العميل وتطوير خطة عمل من أجل النظر إلى الحالة في سياقها الكامل وخياراتها المتاحة. ونقدم سبع نماذج لأغراض توضيحية ولمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين في تقييم سلامة العميل الفورية والتي تشمل: الاحتياجات الصحية الطارئة و الدعم الصحي والقانوني والنفسي واستراتيجيات التعايش التي تعرضهم لخطر العنف الجندري، واستراتيجيات الدعم والسلامة، والوصول والتحكم المحدود على مصادر المال، والقدرة المحدودة على حشد المصادر التي يمكن أن تضمن سلامتهم. تم اقتباس أسئلة محددة من المذكرات التوجيهية الموجودة، وتم إضافة أسئلة مكملة في صفحة 11-12 والتي توضح من خلال قصص مختلفة كيفية التعرف وترتيب أولويات الحالات للمساعدة المالية وتطبيقها بشكل منهجي للقيام بالإحالات. وتم شمل أسئلة مفتاحية للتعرف على أي خطر مصاحب لتقديم الحوالات المالية وذلك لإثراء إحالات مصممة للعملاء بحيث تقلل المخاطر للحد الأدنى وترفع الإجابات للحد الأقصى. يجب تسجيل إجابات العملاء في ملف الحالة.

كل نموذج له لون مختلف ومرتبطة بشجرة قرارات ترتيب الأولويات في صفحة 13-17. إذا أجاب العميل "أجل" أو "لا" (وفقاً للنموذج) لأي أو أكثر الأسئلة، يجب اعتبار النموذج إذا بأنه مُطبق في عملية ترتيب الحالة.

اشرح للعميل قبل استخدام هذه النماذج أنكم تطرحونها عليه لسلامته وكرر للعميل أنه كل ما يفصح عنه سري وفقط بين العميل والأخصائي الاجتماعي.

قيم مخاطر السلامة الحالية للعملاء. في حال أجاب العميل بـ "نعم" لواحد أو أكثر من الأسئلة التالية، قم بأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار عند تطبيق ترتيب الأولويات

مخاوف على  
سلامتهم الحالية

- هل قرب العلاقة بين المعتدي والعميل لها آثار على سلامة العميل الحالية؟
- هل يمكن للمعتدي الوصول للعميل بسهولة؟
- هل موقع المعتدي ومستوى قوة علاقته مع العميل تؤثر قلق على سلامة العميل بشكل أكبر؟
- هل تصاعد مستوى وتكرار العنف خلال الأسبوع المنصرم، سواء كان الشكل نفسه من العنف أو شكل جديد؟
- هل تعرض العميل لإصابة خطيرة أو مهددة للحياة من المعتدي (مثل الضرب حتى فقدان الوعي أو الضرب على البطن خلال الحمل أو جروح عميقة وما إلى ذلك)؟
- هل هدد المعتدي بقتل العميل (أو أطفالها)؟
- هل يمتلك المعتدي إمكانية الوصول للسلاح وهل استخدم أسلحة أو هدد باستخدامها من قبل؟
- هل يتحكم المعتدي بأنشطة العميل أو يراقبها؟

قيم إذا ما كان هناك حاجة لرعاية صحية عاجلة. في حال أجاب العميل بـ "نعم" على واحدة أو أكثر من الأسئلة التالية، قم بأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار عند القيام بعملية ترتيب أولويات للحالات

احتياجات صحية  
عاجلة منقذة للحياة

- هل يتطلب العميل علاج لجرح أو جروح مزمنة أو ألم كسر في العظام أو جروح داخلية؟
- هل يحتاج العميل إلى رعاية توليد فورية؟
- هل يحتاج العميل إلى فحص في العيادة خلال 72 ساعة؟
- هل يتطلب العميل أي انتباه طبي خلال الإطار الزمني الذي لا يعمل فيه مقدمي الخدمات الإنسانية (مثل عطلة نهاية الأسبوع أو الإجازات أو في المساء)
- هل يتطلب العميل رعاية صحية نفسية متخصصة، من ضمنها إدارة علاجية لهماوم الصحة النفسية كنتيجة لمحاولة انتحار أو أفكار انتحارية؟

قيم الحاجة لخدمات دعم صحية وقانونية ونفسية إضافية والتي يمكن أن تساعد العميل في التعايش والتعافي. في حال أجاب العميل بـ "نعم" لواحد أو أكثر من الأسئلة التالية، قم بأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار عند تطبيق ترتيب الأولويات

دعم  
الاحتياجات  
القانونية  
والنفسية  
والصحية

- هل يسعى العميل لرفع دعوى قانونية والتي تتطلب عليها رسوم التمثيل؟
- هل يحتاج العميل للوصول لخدمات قانونية متعلقة بوثائق الحالة الشخصية والتي تتطلب عليها رسوم قانونية؟
- هل يحتاج العميل لرعاية نفسية متخصصة، من ضمنها إدارة علاجية لمشاكل الصحة النفسية؟
- هل يحتاج العميل للوصول لخدمات قانونية متعلقة بالحالة الشخصية والوثائق والتي تتطلب رسوم قانونية؟

قيم الأنشطة التي يمكن أن تزيد من معدل خطر ظروف العمل. في حال أجاب العميل بـ "نعم" لواحد أو أكثر من الأسئلة التالية، قم بأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار عند تطبيق ترتيب الأولويات

- هل يمتلك العميل ابنة أو ابن تحت سن الثامنة عشر يواجهون خطر وشيك من الزواج القسري؟
- هل لدى العميل ابنة أو ابن تحت سن الثامنة عشر ومعرضون لاستغلال جنسي بسبب عجز العائلة عن تلبية احتياجاتها الأساسية؟
- هل هناك ضغط على العميل من قبل أفراد العائلة للمساهمة في دخل العائلة والالتحاق في جنس النجاة أو بيع الجنس لتغطية احتياجات العائلة الأساسية؟
- هل شارك العميل أو شعر بأنه مرغم على المشاركة في جنس النجاة أو بيع الجنس (بيع الخدمات الجنسية في مقابل مال أو بضائع أو خدمات) لتلبية احتياجات الأسرة الأساسية و هل يشعر العميل بشكل متزايد بالخوف وعدم الأمان وأنه على خطر وشيك من العنف؟

استراتيجيات  
تعایش تعرضهم  
لعنف جندي

استمع إذا ما كان الشخص يستعمل استراتيجيات تعایش خطرة في ضوء الخيارات المحدودة أمامهم ويودون إيجاد خيارات بديلة من الدخل. وكن متيقظ كذلك لوجود خطر عنف جندي مصاحب لجنس النجاة أو لبيع الجنس. من المهم الاستماع إلى الطريقة التي يعبر العملاء فيها عن مشاركتهم في جنس النجاة وبيع الجنس وكيف يعرفون حادثة العنف أو القضية التي يسعون نحو المساعدة فيها، وذلك لتجنب أي حكم أخلاقي كأخصائي اجتماعي و للتعرف على الطريقة التي يمكن للمساعدة المالية فيها أن تدعم العميل بشكل فعال. من الهام جداً ضمان مقاربة ومنهجية تعتمد على حقوق الفرد. ربما يرغب بعض الأفراد المشاركون في تجارة الجنس أو جنس النجاة في الخروج من هذا الطريق والحصول على دعم معيشي للقيام بذلك، وربما يرغب آخرون في الاستمرار في بيع الجنس بشكل أكثر أماناً وتلقي دعم في حادثة معينة من العنف.

تعرف على ما الذي كان يفعله العميل منذ حصول حادثة العنف لحماية أنفسهم (وأطفالهم، كما هو ذو علاقة) من المعتدي أو الآخرين الذين يمكن أن يلحقوا بهم الأذى. في حال أجاب العميل بـ "لا" لواحد أو أكثر من الأسئلة التالية، قم بأخذ هذا نموذج بعين الاعتبار عند تطبيق ترتيب الأولويات

- هل هناك أماكن معينة يشعر العميل فيها بالأمان؟
- هل يمتلك العميل أفراد عائلة أو جيران أو قادة مجتمعيين يمكن أن يعتمدوا عليهم للحصول على الحماية والأمن؟
- هل هناك أفراد عائلة فقد العميل الاتصال بهم ولكن يمكن أنه يعيد التواصل معهم؟
- هل يعرف الآخرون ما حصل للعميل؟ هل يمكن أن يكونوا داعمين وأن يساعدوا العميل إذا عرفوا؟
- إذا كان لدى العميل أطفال، هل سيكون قادراً على تغطية احتياجاتهم الأساسية من دون مساعدة الزوج (إذا كان لديهم زوج).

بعض الاستراتيجيات  
الموجودة حول التلمذة  
الدعم والأمن

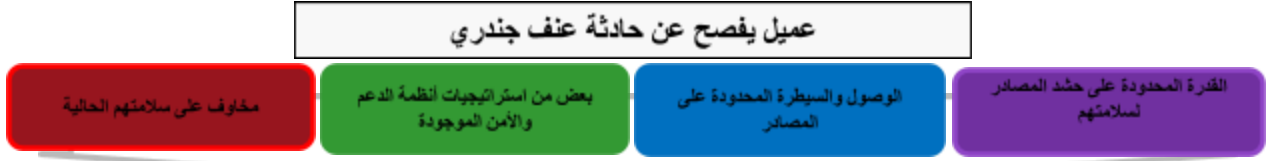
قرر مدى حصول العميل وتمكنه على المواد والمدخرات الاجتماعية والمعلومات المتاحة والتي يمكن أن تساعد في دعم خطة أمن العميل. في حال أجاب العميل بـ "لا" لواحد أو أكثر من الأسئلة التالية، قم بأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار عند تطبيق ترتيب الأولويات

- هل يتحكم الزوج أو أحد أفراد العائلة بدخلهم أو إمكانية وصولهم لمصادر مالية؟ هل يتحكم الشريك أو أفراد العائلة بمقدار إنفاقهم؟ هل يتحكم الزوج أو أفراد العائلة بما ينفق أموالهم عليه؟
- هل يجبرهم شريكهم أو العائلة المضيفة أن يعطوهم جزء أو كل دخلهم الذي يجنونه؟
- هل يمتلك العميل مصدر دخل ولكنه لا يملك السيطرة على اتخاذ قرارات بشأن استخدام الدخل (مثل شراء المواد أو الخدمات الأساسية) وبالتالي يُعرض صحتهم النفسية وسلامة أطفالهم للخطر؟
- هل العميل ملزم بتوفير الاحتياجات الأساسية لهم (و لأطفالهم) لأن شريكهم لا يعطيهم مال؟

الوصول  
والسيطرة  
المحدودة على  
المصادر

- تأكد من القدرة على حشد الأشخاص والخدمات التي يمكن أن توفر خيارات أمن لتلبية احتياجات العميل الأمنية، في حال أجاب العميل بـ "لا" لواحد أو أكثر من الأسئلة التالية، قم بأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار عند تطبيق ترتيب الأولويات
- هل يشعر العميل بأن حماية الشرطة هي خيار آمن؟ (ويعتمد هذا على عوامل كثيرة، مثل السياق وقدرة الشرطة ومن هم الناجون ومن هو المعتدي وتجربة العميل السابقة مع الشرطة)
  - في حالة الطوارئ؟ هل هناك مستشفى أو عيادة طبية يستطيع الفرد الوصول إليها بسهولة كمساحة آمنة مؤقتة
  - هل هناك مكان خاص أو عام يستطيع الفرد الذهاب إليه كمساحة آمنة مؤقتة؟

## احتياجات السلامة الفورية



## مؤهل لإحالة المساعدة المالية

حدد الخدمات والتدخلات التي يمكن أن تعالج احتياجات العميل. يشير تقييم المساعدة المالية أن الناجي لديه مخاوف على سلامته الحالية ويمكنك نظام دعم ومصادر بديلة محدودة جداً أو حتى معدومة، ولا يستطيع الوصول أو السيطرة على المصادر لتلبية احتياجاته الأساسية. ولذلك، إحالته كأولوية رقم تكون مناسبة.

وكما يحتاج كل منهم، اعط معلومات للناج حول خدمة المساعد المالية واسألهم:

- كيف يمكن للمساعدة المالية أن تساعدكم في تخطي هموم السلامة الحالية أو يدعمكم (أو كل من تعيلهم) في ضمان سلامتهم؟
- ما هي الخدمة التي يمكن أن تحصل عليها من خلال النقود؟
- إذا كان لديك فرصة للحصول على المال، هل ستكون قادراً على التحكم فيه؟

وبالإضافة إلى خطة أمن قائمة على تقييم السلامة، يجب كذلك مناقشة خطة أمن جديدة مع العميل بناءً على استلام المساعدة المالية.

كجزء من تخطيط الأمن، يجب أن تسأل العميل الأسئلة التالية لإثراء خطة أمن متعلقة خصيصاً باستلام الدعم المالي:

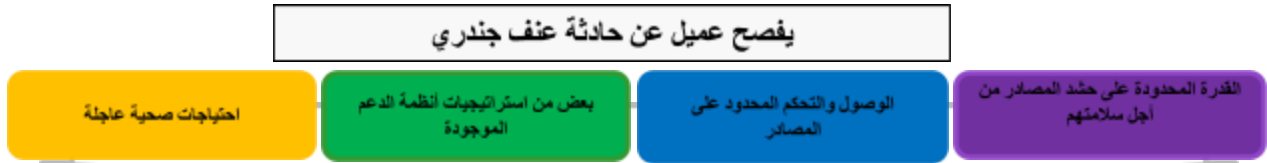
- ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المنزل في حال استلمتم مال والذي يمكن أن يجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
- ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المجتمع إذا استلم مال والذي يمكن أن يجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمان داخل منزلك أو تقليل المخاطر التي ذكرتها؟
- ما الذي يمكن أن يفعله (أو لا يفعله) مقدم إدارة حالات العنف الجندي ومقدم الخدمات المالية لتقليل المخاطر التي ذكرتها داخل المنزل؟
- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمان داخل المجتمع لتقليل المخاطر التي ذكرتها؟
- ما الذي يمكن أن يفعله (أو لا يفعله) مقدم إدارة حالات العنف الجندي ومقدم الخدمات المالية لتقليل المخاطر التي ذكرتها في مجتمعك؟
- من مقياس 1 إلى 3، بحيث يكون 1 هو الخيار الأكثر أمن و3 الأقل أمن، رتب الطرق التي يمكن تحويل المساعدة المالية فيها إذا كنت مؤهل لها: (بلية رقم 1، ألية رقم 2، الية رقم 3): لماذا رتب الخيارات بهذا الشكل؟

\*قم بتكييف خيارات أ وب وج حول توصيل الحوالة المالي، ضف خيارات أخرى تقتبس فيها خيارات أكثر مناسبة للسياق (نقد في ظرف أو بطاقة ذكية أو حوالة هاتف أو حوالة بنكية)

\*\*تحفيزات/ هل ستشعر بالأمان عند مغادرة المنزل واستلام النقود؟ الخروج من الحي؟ الذهاب للسوق؟ المشي؟ استعمال المواصلات العامة؟



## احتياجات صحية عاجلة



### مؤهل للإحالة المالية أولوية رقم 1: مرحلة العمل دعم صحي عاجل

حدد الخدمات والتدخلات التي يمكن أن تعالج احتياجات العميل. يشير التقييم للمساعدة المالية أن الناجي يواجه صحة مهددة بالخطر أو هموم على سلامته ويمتلك نظام دعم ومصادر بديلة محدودة جداً أو حتى معدومة، ولا يستطيع الحصول أو السيطرة على المصادر لتلبية احتياجاته الأساسية. ولذلك، إحالة كأولوية رقم تكون مناسبة. وكما يحتاج كل منهم، اعط معلومات للنجاح حول خدمة المساعد المالية واسألهم:

- كيف سيساعدكم الحصول على المال في الوصول لخدمات صحة عاجلة بسرعة؟
  - ما هي الخدمات المحددة والاحتياجات المتعلقة بها (مثل المواصلات) التي سوف تتمكن من الوصول إليها بعد استلام المال؟
  - في حال كان لديك إمكانية للحصول على المال، هل ستكون قادراً على التحكم به؟
- وبالإضافة إلى خطة أمن قائمة على تقييم السلامة، يجب كذلك مناقشة خطة أمن جديدة مع العميل بناءً على استلام المساعدة المالية كجزء من تخطيط الأمن، يجب أن تسأل العميل الأسئلة التالية لإثراء خطة أمن متعلقة خصيصاً باستلام الدعم المالي:
- ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المنزل في حال استلمت مال والذي يمكن أن يجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
  - ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المجتمع إذا استلمت مال والذي يمكن أن يجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
  - ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمان داخل منزلك أو تقليل المخاطر التي ذكرتها؟
  - ما الذي يمكن أن يفعله مقدم إدارة حالات العنف الجندي ومقدم الخدمات المالية أو لا يفعله لتقليل المخاطر التي ذكرتها داخل المنزل؟
  - ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمان داخل المجتمع لتقليل المخاطر التي ذكرتها؟
  - ما الذي يمكن أن يفعله (أو لا يفعله) مقدم إدارة حالات العنف الجندي ومقدم الخدمات المالية لتقليل المخاطر التي ذكرتها في مجتمعك؟
  - من مقياس 1 إلى 3، بحيث يكون 1 هو الخيار الأكثر أمناً و3 الأقل أمناً، رتب الطرق التي يمكن تحويل المساعدة المالية فيها إذا كنت مؤهل لها: (ألية رقم 1، آلية رقم 2، آلي رقم 3): لماذا رتب الخيارات بهذا الشكل؟



## دعم صحي واجتماعي ونفسي

### يقصص عميل عن حادثة عنف جندي

دعم الاحتياجات الصحية والقانونية  
والنفسية

استراتيجيات أنظمة دعم متاحة

الوصول والتحكم المحدود بالمصادر  
المالية

قدرة محدودة على حشد المصادر من  
أجل سلامتهم

مؤهل لإحالة المساعدة المالية  
أولوية رقم 2: مرحلة العمل  
دعم صحي ونفسي وقانوني

حدد الخدمات والتدخلات التي يمكن أن تعالج احتياجات العميل. يشير التقييم للمساعدة المالية أن الناجي يواجه صحة مهددة بالخطر أو هموم على سلامته ويمتلك نظام دعم ومصادر بديلة محدودة جداً أو حتى معدومة، ولا يستطيع الحصول أو السيطرة على المصادر لتلبية احتياجاته الأساسية. ولذلك، إحالة كأولوية رقم 2 تكون مناسبة. وكما يحتاج كل منهم، اعط معلومات للناج حول خدمة المساعد المالية واسألهم:

- كيف يمكن للحصول على المساعدة المالية أن تساعدكم في الحصول على خدمات دعم صحي وقانوني ونفسي ؟
- ما هي الخدمات المحددة والاحتياجات المتعلقة بها (مثل المواصلات) التي سوف تتمكن من الوصول إليها بعد استلام المال؟
- إذا كان لديك فرصة للحصول على المال، هل ستكون قادراً على التحكم فيه؟

وبالإضافة إلى خطة أمن قائمة على تقييم الصحة الجسدية والنفسية والقانونية، يجب كذلك مناقشة خطة أمن جديدة مع العميل بناءً على استلام المساعدة المالية.

- يجب أن تسأل العميل الأسئلة التالية لإثراء خطة أمن متعلقة خصيصاً باستلام الدعم المالي:
- ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المنزل في حال استلمتم مال والذي يمكن أن يجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
- ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المجتمع إذا استلمتم مال والذي يمكن أن يجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالامان داخل منزلك أو تقليل المخاطر التي ذكرتها؟
- ما الذي يمكن أن يفعله مقدم إدارة حالات العنف الجندي ومقدم الخدمات المالية أو لا يفعله لتقليل المخاطر التي ذكرتها داخل المنزل؟
- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمن داخل المجتمع لتقليل المخاطر التي ذكرتها؟
- ما الذي يمكن أن يفعله (أو لا يفعله) مقدم إدارة حالات العنف الجندي ومقدم الخدمات المالية لتقليل المخاطر التي ذكرتها في مجتمعك؟
- من مقياس 1 إلى 3، بحيث يكون 1 هو الخيار الأكثر أمن و3 الأقل أمن، رتب الطرق التي يمكن تحويل المساعدة المالية فيها إذا كنت مؤهل لها: (ألية رقم 1، ألية رقم 2، ألية رقم 3): لماذا رتب الخيارات بهذا الشكل؟

## دعم تقليل استراتيجيات التعايش التي تضع حياتهم في خطر

### يفصح عميل عن حالة عنف جندي

استراتيجيات تعايش تضعهم على خطر العنف الجندي

بعض استراتيجيات أنظمة الدعم الموجودة

الوصول والسيطرة المحدودة على المصادر

الفترة المحدودة على حشد المصادر لضمان سلامتهم

### مؤهل لإحالة المساعدة المالية أولوية 3: مرحلة العمل دعم لتقليل استراتيجيات التعايش الخطرة

حدد الخدمات والتدخلات التي يمكن أن تعالج احتياجات العميل. يشير التقييم للمساعدة المالية احتمالية تعرض الناج لإساءة اقتصادية وخطر متزايد من العنف الجندي الذي لم يبلغوا عنه بعد في هذه المرحلة. ويمتلك الناج نظام دعم ومصادر بديلة محدودة جداً أو حتى معدومة، ولا يستطيع الحصول أو السيطرة على المصادر لتلبية احتياجاته الأساسية. ولذلك، إحالة كأولوية رقم 3 تكون مناسبة.

وكما يحتاج كل منهم، اعط معلومات للناج حول خدمة المساعد المالية واسألهم:

- كيف يمكن لتلقي المساعدة المالية أن يساعدك في إزالة مخاوف السلامة أو تقديم الدعم لك (أو للمعيلين كما ينطبق على الحالة)؟
  - ما هي التكاليف المحددة للخدمات التي تحتاج الحصول عليها؟
  - إذا كان لديك فرصة للحصول على المال، هل ستكون قادراً على التحكم فيه؟
  - هل تمتلك عائلة داعمة أو أصدقاء يمكن أن تلجأ لهم للمساعدة؟
  - هل أنت مؤهل لمساعدة دعم معيشي؟
  - هل واجهت عنف له علاقة بكيفية حصولك على الدخل؟
  - إذا كان لديك إمكانية للحصول على المال (لمدة 6 أشهر)، كيف يمكن أن تتغير ظروفك والمخاطر التي تتعرض لها؟
- وبالإضافة إلى خطة أمن قائمة على تقييم السلامة، يجب كذلك مناقشة خطة أمن جديدة مع العميل بناءً على استلام المساعدة المالية. يجب أن تسأل العميل الأسئلة التالية لإثراء خطة أمن متعلقة خصيصاً باستلام الدعم المالي:
- ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المنزل في حال استلمت مال والتي يمكن أن تجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
  - ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المجتمع إذا استلم مال والتي يمكن أن تجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
  - ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمان داخل منزلك أو تقليل المخاطر التي ذكرتها؟
  - ما الذي يمكن أن يفعله مقدم إدارة حالات العنف الجندي ومقدم الخدمات المالية أو لا يفعله لتقليل المخاطر التي ذكرتها داخل المنزل؟
  - ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمان داخل المجتمع لتقليل المخاطر التي ذكرتها؟
  - ما الذي يمكن أن يفعله (أو لا يفعله) مقدم إدارة حالات العنف الجندي ومقدم الخدمات المالية لتقليل المخاطر التي ذكرتها في مجتمعك؟
  - من مقياس 1 إلى 3، بحيث يكون 1 هو الخيار الأكثر أمن و3 الأقل أمن، رتب الطرق التي يمكن تحويل المساعدة المالية فيها إذا كنت مؤهل لها: (ألية رقم 1، آلية رقم 2، آلية رقم 3): لماذا رتبتي الخيارات بهذا الشكل؟

بعض استراتيجيات أنظمة الدعم  
الموجودة

الوصول والسيطرة المحدودة على  
المصادر

الفترة المحدودة على حشد المصادر  
لضمان سلامتهم

### مؤهل لإحالة المساعدة المالية

#### أولوية 4: فترة العمل دعم للحفاظ على مخرجات وقائية

حدد الخدمات والتدخلات التي يمكن أن تعالج احتياجات العميل. يشير التقييم للمساعدة المالية أن الناج على الغالب لا يواجه أي خطر وشيك من العنف وتم تلبية كل الاحتياجات الوقائية الفورية، ولكنه يمتلك نظام دعم ومصادر بديلة محدودة جداً أو حتى معدومة. ولذلك، إحالة كأولوية رقم 4 تكون مناسبة لدعم قوة تحمل العميل. اعط معلومات للناج حول خدمة المساعد المالية واسألهم:

- إذا كان لديك فرصة للحصول على المال، هل ستكون قادراً على التحكم فيه؟
- هل تمتلك عائلة داعمة أو أصدقاء يمكن أن تسألهم للمساعدة؟
- إذا كان لديك إمكانية للحصول على المال (لمدة 6 أشهر)، كيف يمكن أن تتغير ظروفك والمخاطر التي تتعرض لها؟

تكون خطة السلامة في هذا السيناريو غير ضرورية غالباً حيث أنه ليس هناك خطر على سلامة العميل الحالية بناء على تقييم الاحتياجات. ولكن يجب تنفيذ خطة سلامة لمرحلة استلام المساعدة المالية لضمان عدم نشوء أي مخاوف على سلامة العميل من استلام النقد. يجب أن تسأل العميل الأسئلة التالية لإثراء خطة أمن متعلقة خصيصاً باستلام الدعم المالي:

- ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المنزل في حال استلمت مال والتي يمكن أن تجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
  - ما هي القضايا التي يمكن أن تُثار في المجتمع إذا استلم مال والتي يمكن أن تجعلك تشعر بعدم الارتياح والخوف والعجز عن استخدام المال كما تحدثنا؟
  - ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمان داخل منزلك أو لتقليل المخاطر التي ذكرتها؟
  - ما الذي يمكن أن يفعله مقدم إدارة حالات العنف الجندري ومقدم الخدمات المالية أو لا يفعله لتقليل المخاطر التي ذكرتها داخل المنزل؟
  - ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تستخدمها للشعور بالأمان داخل المجتمع لتقليل المخاطر التي ذكرتها؟
  - ما الذي يمكن أن يفعله (أو لا يفعله) مقدم إدارة حالات العنف الجندري ومقدم الخدمات المالية لتقليل المخاطر التي ذكرتها في مجتمعك؟
- من مقياس 1 إلى 3، بحيث يكون 1 هو الخيار الأكثر أمناً و3 الأقل أمناً، رتب الطرق التي يمكن تحويل المساعدة المالية فيها إذا كنت مؤهل لها: (ألية رقم 1، ألية رقم 2، ألية رقم 3): لماذا رتبتي الخيارات بهذا الشكل؟



## C. قائمة تدقيق لأخصائي العنف القائم على النوع الاجتماعي بناء على الأولوية

قم بعمل تقييم عند استلام العميل لفحص ما إذا كان يتعرض لقضية تهدد حياته لها علاقة بالعنف الجندري. وقم بتقييم كون العميل مؤهل لاستلام مساعدة مالية طارئة للحماية بناءً على شروط الأولوية. إذا كان العميل مؤهل، قم بالحصول على الموافقة منه/ها لإحالتها/ها للمساعدة المالية. (انظر الرسائل المناسبة في قسم 3).

### أولوية رقم 1

- € قم برفع الحالة للمشرف أو المشرفين ذوي العلاقة والذي يجب أن يؤكدوا إعطائها أولوية 18
- € في حال كانت الحالة مؤهلة لمساعدة مالية، قم بتنظيم اجتماع حول الحالة مع نقطة استلام أو توصيل النقد المُعينة. يجب أن يحصل الاجتماع خلال الـ 24 ساعة الأولى. إذا ما تم اعتبار الحالة غير مؤهلة، سيقوم الأخصائي الاجتماعي بالاستمرار في العمل على خطة عمل لتسهيل وسائل الدعم البديلة.
- € في اجتماع الحالة، سيقوم الأخصائي الاجتماعي في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بشرح الحالة من دون إفشاء معلومات حساسة ومشاركة التالي
  - كيف سيصلح المال في خطة السلامة،
  - أولوية الحالة الموصى بها مبدئياً
  - الخطر المُحتمل على العميل، خصوصاً تلك المتعلقة بآلية توصيل نقد محددة
- سيقومون سويًا في التعرف على استراتيجيات تخفيف المخاطر ( مثل آلية توصيل نقود معينة) ومدة ومدى تكرار الحوادث. وفي حال لم يتم التوصل لإجماع، سيتم إحالة القضية لطايم عمل أعلى مستوى حتى يتم التوصل لاتفاق خلال الـ 24 ساعة التابعة
- € في حال كان العميل مؤهل للمساعدة المالية، قم بتسجيل تفاصيل المساعدة المالية في خطة العمل ( مثل مقدار الدعم المالي المخصص للحالة وآلية توصيل الدعم ودعم إدارة الحالة مثل الدعم النفسي والاجتماعي). في حال تم اعتبار الحالة كغير مؤهلة، سيقوم الأخصائي بالعمل مع العميل لتسهيل دعم بديل.
- € تقوم نقطة توصيل النقد المُعينة بتحضير الحوالة المالية المتفق عليها للعميل خلال الـ 24 ساعة التابعة. 19
- € قم بالاتصال مع العميل وصاحبه عندما يذهب لنقطة استلام النقد المحددة. يجب القيام بهذا في وقت لا يتعدى الـ 72 ساعة من إفصاح العميل عن العنف. ستقوم نقطة توصيل واستلام النقد بالشرح للعميل كيفية استخدام آلية التوصيل. يجب أن يحتفظ العامل الاجتماعي بكل الوثائق وفقاً لبروتوكولات حماية البيانات (مثل، اغلاق الملفات الورقية أو وضع كلمة مرور للملفات الالكترونية)

<sup>18</sup> تُبين بروتوكولات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وجود عدد من الحالات المعقدة وعالية الخطورة والتي تتطلب بشكل اعتيادي من الأخصائيين الاجتماعيين مناقشتها مع المشرفين لأنهم يحتاجون غالباً لاتخاذ قرار اضافي في إطار زمني ضيق. يتم اعتبار الحالات التي فيها تهديد على حياة العميل كفضايا عالية الخطورة ، ولا يستطيع الأخصائي الاجتماعي إحالة العميل حتى يتم مراجعة الموقف والموافقة على الإحالة بواسطة المشرف. وينطوي على الحالات عالية الخطورة مستويات أعلى من الدعم والجهود المتناسقة مع مقدمي الخدمات، ومشاركة الحالات مع المشرفين يضمن توازن توزيع الحالات بين الأخصائيين الاجتماعيين. وفي ظروف أخرى، يكون من الصعب على الأخصائيين الاجتماعيين فصل عواطفهم وفهم الاحتياجات العاجلة وحقيقة احتياج العميل لهذا المتطلبات الكثيرة ولماذا. يجب مشاركة هذه الحالات مع المشرفين لتأكيد مستوى استعجال الحالة.

<sup>19</sup> يجب أن يعمل الفاعلين في العنف القائم على النوع الاجتماعي والمساعدات المالية سويًا لضمان كفاءة الخدمات المقدمة للمجموعات المهمشة ( مثل أن تكون حساسة للأشخاص ذوي الاعاقات أو داعمة للمثليين جنسياً وهكذا) وأن يتم اختيارها بناء على الاحتياجات المخصصة للعميل.

- € يستلم العميل الحوالة المالية. يُمكن أن يستلم العميل الحوالة مباشرة من نقطة استلام النقد أو نقطة أخرى بناءً على آلية التوصيل المعدة. سيقوم الأخصائي الاجتماعي بمرافقة العميل حتى يستلم الحوالة إذا ما طلب العميل ذلك.<sup>20</sup>
- € قم المتابعة مع العميل لمراقبة إذا ما كانت المساعدة المالية تساعد العميل وضمان أنها لا تزيد الوضع سوءاً أو تخلق مخاطر. قم بإدارة نموذج ما بعد التوزيع لعملاء حالات العنف الجندري. (ملاحظة/ يجب على الأخصائي الاجتماعي ولا طاقم المراقبة أن يدير نموذج ما بعد التوزيع وذلك لتجنب مخاطر الحاق الأذى بالعميل وخرق السرية. وإضافة إلى ذلك، يمكن أن تُثير بعض الإجابات للأسئلة المطروحة خطوات ضرورية إضافية في عملية إدارة الحالة. ومع ذلك، من الموصى به أن يقوم على الأقل واحد من طاقم عمل مراقبة ما بعد التوزيع أن يتم الإشراف عليه لضمان جمع معلومات غير منحازة وتحقيق سيطرة جيدة على عمل إدارة الحالة. يجب رفع مستوى الاعتبارات الأخلاقية عند العمل مع الناجين من العنف الجندري
- € قم بالمتابعة مع نقطة استلام النقد المعينة كما هو مطلوب (على سبيل المثال لتكييف آلية تحويل أو مبلغ الحوالة أو مدتها أو مدى تكرارها) وذلك لضمان سلامة العميل لايجاد حل للقضية.

اعتبارات للمساعد المالية:

- يجب أن تكون الحوالات من دون شروط<sup>21</sup> أو تقييد<sup>22</sup> وأن تكون مصممة في القيمة والمدة والتكرار لتستجيب بشكل ملائم لاحتياجات الفريدة لحالة العميل، و
- يجب أن تكون آلية توصيل الحوالة مرنة ومُختارة بحسب تقييم المخاطر المصاحبة للحوالة وفوائد الحماية للعميل (انظر قسم 3 ج)

## أولوية رقم 2

€ اتبع قائمة التدقيق المذكورة في حالة من أولوية رقم 1، الاستجابة متوقعة خلال أسبوع

اعتبارات في المساعدة المالية:

- من الهام جداً أن تكون بروتوكولات خدمات إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وخدمات مقدمي الدعم المالي متعمقة في البنى التحتية والأنظمة المحلية لتحديد المعوقات الفعلية للحوالات المالية كجزء من إنطلاق تلك الخدمات. تضمن هذه الخطوة الاستعدادية أنه يتم إحالة العملاء لخدمات سهلة الوصول وحساسة للوقت ولا تسبب أي ضرر إضافي للعميل. يجب وضع قيمة حوالة معيارية (أو نطاق محدد) لكل خدمة ذات علاقة. ويجب أن تشمل مراقبة الأسعار مراقبة الخدمات المتعلقة بالحماية.
- يجب أن تختلف قيمة الحوالة وفقاً للاحتياجات المحددة للعميل. يُمكن أن يحتاج العميل لحوالة لمرة واحدة أو لعدد من المرات بحسب احتياجاته وبحسب الآليات التي يضعها مقدمو الدعم المالي (على سبيل المثال، يحتاج العمل أ/ نفود مواصلات لمقابلة محاي والعودة للمنزل أو ب/ لهم مالي لما بعد الإجهاض في عيادة خاصة لأن الرعاية غير متاحة بالمجان للناجين الغير مسجلين). يمكن لبعض مقدمي الخدمات أن يقدموا غالبية المبلغ للعميل بحسب المبلغ الكلي المطلوب، بينما يمكن أن يمتلك بعض آخر من مقدمي الدعم المالي عقود مجهزة مسبقاً مع مقدمي الخدمات، والبعض الآخر يمكن أن يُعطي حوالات معينة لاحتياجات معينة.

<sup>20</sup> الإفصاح عن العنف لشخص هو خطوة صعبة. يُمكن أن يعرض الأخصائي الاجتماعي أن يصاحب العميل جسدياً للخدمات التي أحيل إليها لزيادة ارتياحه، وذلك من ضمن منهجية إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تركز على الناجين بشكل أساسي. ويعتبر هذا مساعد للغاية بالنسبة للعملاء الذين يضطرون في العادة لإعادة حالتهم مرة أخرى ويشعرون بخوف بأنه سيكون عليهم التبرير أن العنف القائم على النوع الاجتماعي ليس خطاهم ويكونوا مترددين في الذهاب إلى الخدمات لوحدهم. ولأن معايير إدارة الحالة العالمية تُعطي أن الأخصائي الاجتماعي لا يحب أن يدير أكثر من 20 حالة في نفس الوقت، وكذلك لا يطلب كل العملاء مرافقة الأخصائي معهم، ولذلك مصاحبة بعض العملاء ستكون ممكنة ولا تؤثر على الفاعلية.

<sup>21</sup> يتم تقديم الحوالات الغير مقيدة بشروط للمستفيدين بدون أن يضطر المتلقي أن يقوم بأي شيء في مقابل المساعدة. أنظر [قائمة مصطلحات بر امج الحوالات المالية لشر اكة تعلم النقد](#)

<sup>22</sup> الحوالات الغير مقيدة هي التي يستخدمها العميل بشكل كامل كما يريد، مثال، ليس هناك حدود مباشرة مفروضة على الوكالة المنفذة حول كيفية إنفاق المال. أنظر [قائمة مصطلحات بر امج الحوالات المالية لشر اكة تعلم النقد](#)

- يمكن أن تكون الحوالات مقيدة<sup>23</sup> أو بشروط<sup>24</sup> في هذه الحالة لأن العميل يستخدمها لخدمات معينة اللازمة لعملية الشفاء والتعافي ويجب أن تكون هذه الخدمات ذات نوعية جيدة مخصصة لاحتياج العميل.
- يجب أن تكون آلية التوصيل مرنة ومُختارة وفقاً لتقييم المخاطر وفوائد الحماية للعمل (انظر قسم 3ج)

### أولوية 3

- € **اتبع قائمة التدقيق المذكورة في حالة من أولوية رقم 1، الاستجابة متوقعة خلال أسبوع**
- € يجب أن يعمل الأخصائي الاجتماعي في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي مع مقدم الدعم المالي لتسريع عملية دخول العميل في دورة جديدة من المساعدة المالية بأقصى جهد لتخفيف الخطر الوشيك من العنف. ويجب أن يقرر الأخصائي الاجتماعي ومقدم الدعم المالي معاً القيمة المناسبة لحالة مالية لمرة لسد الفجوة قبل التحاق العميل في دورة المساعدة المالية في حال كان توقيت الدورة التالية لمقدم المساعدة المالية غير متاح قبل أسبوعين.
- € لربما يكون من الضروري على الأخصائي الاجتماعي أن يرافق العميل عند استلام المساعدة المالية بناءً على الحالة.
- € يجب أن يدير العامل الاجتماعي عدد من نماذج ما بعد التوزيع خلال فترة تلقي المساعدة، حيث أن العميل سيتلقى مساعدة على مدار عدة أشهر. ويقوم المشرف على الأخصائي الاجتماعي بإدارة واحدة على الأقل من نماذج ما بعد التوزيع لضمان المعلومات الغير منحازة. يجب أن يقوم كلاً من الأخصائي الاجتماعي ومقدم الدعم المالي بتنسيق عدة اجتماعات خلال فترة المساعدة المالية لتكثيف الحوالات كما هو مناسب بناءً على مخرجات ما بعد التوزيع (مثل آليات التوصيل وقيمة الحوالة ومدتها)

اعتبارات للمساعدة المالية:

- يحدد مقدم المساعدة المالية قيمة الحوالة المناسبة. ستكون قيمة المساعدة المالية على المستوى الأدنى من سلة الحد الأدنى للإنفاق<sup>25</sup>، ويتم تعديله بحسب حجم العائلة ويمكن أن يتم مراجعته لزيادة 20 بالمئة إضافية على سلة الحد الأدنى لضمان تخفيف المخاطر على السلامة واعتماداً على مرونة مقدم المساعدة المالية ووصايته على مخرجات لها علاقة بالحماية.
- يجب أن يكون النقد غير مشروط وبدون قيود و
- يجب أن تكون آليات التوصيل مرنة ويتم اختيارها بناءً على تقييم المخاطر بالنسبة للعميل (انظر قسم 3ج)

### أولوية 4

- € **اتبع قائمة التدقيق المذكورة في حالة من أولوية رقم 1، الاستجابة متوقعة خلال أسبوع**
- € قم بتقييم أهلية العميل للمساعدة المالية لتلبية احتياجاته الأساسية بدلاً من مساعدة للحماية من العنف الجندري.
- € اشرح للعميل طريقة التقديم للمساعدة المالية للاحتياجات الأساسية من خلال منظمة (أو منظمة شريكة) تم تعيينها كنقطة توصيل نقد
- € تابع بشكل أسبوعي مع نقطة توصيل النقد المعينة لتأكيد إذا كان العميل مؤهل أو تنطبق عليه شروط تلقي المساعدة المالية.

اعتبارات للمساعدة المالية:

- تابع مع العميل خلال مقابلات إدارة الحالة، في حال ساءت أحوال العميل، خذ بعين الاعتبار تعديل تصنيف الحالة.

<sup>23</sup> الحوالات المقيدة "تطلب من المستفيد استخدام المساعدة المالية الممنوحة لشراء مواد محددة أو نوع من البضائع أو الخدمات. والكوبون ضماناً يعد حوالة مقيدة في أنه سيكون هناك تقييد على مكان انفاق الكوبون. انظر *Cash Learning Partnership's Glossary of Cash Transfer*

*Programmin*

<sup>24</sup> الحوالات المشروطة "تتطلب من المستفيدين عمل نشاط محدد (الذهاب للمدرسة أو بناء ملجأ أو أعمال بناء وإلخ) لتلقي المساعدة (يجب تحقيق الشرط قبل اكتمال الحوالة (الحوالة المالية لتدريب أو عمل هي أيضاً مشروطة) انظر *Cash Learning Partnership's Glossary of Cash Transfer*

*Programming*

<sup>25</sup> تم سلة الحد الأدنى للإنفاق كذلك التي تحتاجه الأسرة على قاعدة منتظمة أو موسمية وسعره التقريبي عبر الوقت. يمكن أن تكون سلة الحد الأدنى للإنفاق مكون نقدي في تصميم التدخلات من ضمنها منح المال المتعددة الغرض حيث أنها حسبت الحوالة المالية لتساوي تلك في سلة الحد الأدنى. انظر *Cash Learning Partnership's Glossary of Cash Transfer Programming*



### 3. شرح إحالة لعميل في إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والحصول على الموافقة وتصميم إحالة المساعدة المالية بحيث تزيد من فوائد حماية وتقلل المخاطر.

يجب أن يحصل الأخصائي أو العامل الإجتماعي في حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي على الموافقة<sup>26</sup> من العميل عند القيام بإحالات للمساعدة المالية وذلك وفقاً لمبادئ العمل الانساني والممارسة الأفضل، كما هو الحال مع الخدمات الأخرى. يجب الحصول على الموافقة الكتابية وتسجيلها في ملف حالة العميل. ويجب أن يُوصل الأخصائي أو العامل للعميل إذا ما كانت إحالة المساعدة المالية هي ضمن خدمات نفس المنظمة أو الوكالة أو هي مع منظمة شريكة. في حال لم يتم الحصول على الموافقة، لا يستطيع العامل أو الأخصائي الإجتماعي أن يستمر في عملية إحالته للمساعدة المالية. فما إذا حصل الأخصائي على القبول وتمت الإحالة، يجب أن يسأل الأخصائي العميل أسئلة لتقييم المخاطر المصاحبة لتقديم المساعدة المالية والتعرف على بعض الآليات لتخفيف هذه المخاطر.

#### أ: مقدمة لإحالة المساعدة المالية وعملية تقييم الأهلية

---

<sup>26</sup> الموافقة الواعية هي اتفاقية طوعية لفرد يمتلك القدرة القانونية لإعطاء موافقة. يجب أن يمتلك الفرد للقدرة والنضج لمعرفة وفهم الخدمات المعروضة قادر على إعطاء موافقة. بالنسبة للأطفال الصغار الذين هم بمقتضى هذا التعريف صغار جداً ليقوموا بإعطاء موافقة واعية ولكنهم كبار بما يكفي لفهم الموافقة على مبادئ الخدمات، موافقة الطفل الواعية هي "التعبير عن إرادة الطفل على المشاركة في الخدمات". يكون الآباء أو مقدمي الرعاية أو الوصاة القانونيين على الطفل مسؤولون عادة عن إعطاء الموافقة بالنيابة عن أطفالهم لتلقي خدمات حتى يبلغ الطفل سن الثامنة عشر. بالنسبة للفتيات المراهقات المتزوجات ما بين سن 15 إلى 18، تمنحهم حالاتهم الاجتماعية القدرة القانونية على الموافقة كبالغين. وخاصة في حالات عندما يكون والدي الطفل أو مقدمي الرعاية أو الوصاة القانونيون عليه يرتكبون للعنف. تكون في مصلحة الطفل الأفضل الحصول على الموافقة من الوصي غير المعتدي.

#### أخبر عملاء أولية رقم 1

- بناء على نقاشنا (التقييم)، أنا أفهم أنه بسبب عدم امتلاكك لمصدر دخل، فأنت عاجز عن (ضع تفاصيل الحالة ذات الصلة، مثل إيجاد مكان أكثر أمناً للعيش فيه أو عمل آمن أو تغطية تكاليف الرعاية الطبية). وبمقتضى استعجال الموقف والخطر القريب لحياتك، أود أن أقوم بإحالتك إلى (المنظمة الشريكة) لبرنامج المساعدة المالية. ستحتاج نقطة وصل برنامج المساعدة المالية ومشرفي أن ينظروا إلى ملفك خلال الـ 48 ساعة المقبلة ولربما يحتاجون لأن يطرحوا بعض الأسئلة عليك لمساعدتهم على تقرير مدى أهليتك للمعونة.

#### أخبر عملاء أولية رقم 2

- بناء على نقاشنا (التقييم)، أفهم أنك لا تمتلك مصدر دخل أو دعم بديل، ولذلك أنت غير قادر على الحصول (ضع تفاصيل الحالة ذات الصلة، مثل: خدمات دعم صحي أو قانوني أو نفسي) والتي اتفقنا على أنها أولوية في خطة العمل الخاصة بك. أود أن أقوم بإحالتك إلى (شريكتنا) برنامج المساعدة المالية. ستحتاج نقطة وصل برنامج المساعدة المالية ومشرفي أن ينظروا إلى ملفك خلال الأسبوع المقبل ولربما يحتاجون لأن يطرحوا بعض الأسئلة عليك لمساعدتهم على تقرير مدى أهليتك لمعايير المعونة.

#### أخبر عملاء أولية رقم 3

- بناء على نقاشنا (التقييم)، أود أن أقوم بإحالتك لبرنامج المساعدة المالية لأنك لا تمتلك مصدر دخل (أو تسعى لمصدر دخل بديل أو أكثر أمناً) ولا تستطيع (ضع تفاصيل الحالة ذات الصلة، مثل: إيجاد مكان أكثر أمناً للعيش أو عمل أكثر أمناً أو الحصول على رعاية طبية). ستحتاج نقطة وصل برنامج المساعدة المالية ومشرفي أن ينظروا إلى ملفك خلال الأسبوعين المقبلين ولربما يحتاجون لأن يطرحوا بعض الأسئلة عليك لمساعدتهم على تقرير مدى أهليتك لمعايير المعونة.

#### أخبر عملاء أولية رقم 4

- بناء على نقاشنا (التقييم)، يبدو أنك تمر بوقت عصيب في التعايش بسبب عدم امتلاكك لمصدر دخل. لدى برنامج الدعم المالي التي ينفذه شريكنا عملية تقديم طلبات و مستحتاج بأن نجتمع مع فرق عمل المساعدة المالية ليطرحوا بعض الأسئلة لكي تساعدكم في تقرير انطباقك على شروط المساعدة المالية. سينظرون إلى ملف خلال الشهر المقبل.

## A. إدارة التوقعات والحصول على موافقة العميل

### أخبر وإسأل العملاء

- لا تعني الإحالة أنك ستلتقي المساعدة المالية في الحال. أنا وأنت نعلم أن الجميع بحاجة لنقود الآن و يستطيع الجميع الاستفادة من المساعدة المالية. ومع ذلك، يمتلك (ضع اسم مقدم المساعدة المالية) مبلغ محدد من المال تعطيه لأفراد المجتمع في المواقف الطارئة وتحتاج أن تتعرف على أولئك الذين يتفقون مع آلية الاختيار المحددة
- حتى لو تمت الإحالة، إذا لم تعد تشعر بالراحة أو هنالك خطر مُختمل مع الإحالة واستلام النقود، يمكنك التواصل معي للانسحاب أي وقت ويُمكن أن نناقش احتمالات أخرى. هل أنت مرتاح مع قيامي بالإحالة؟ كيف تود منا أن نتواصل معك لإبلاغك إذا كنت مؤهل لتلقي المساعدة المالية؟ إذا لم يتم اختيارك، سنقوم بالاتصال بك ودعمك في البحث عن خيارات أخرى. الإبقاء على أحوالكم سرية هام لضمان وصولك ووصول العملاء الآخرين في مواقف مشابهة إلى هذا الدعم.

هدية من حكومة الولايات المتحدة الأمريكية.