

إدارة حالات حماية الطفل دليل التدريب لأخصائيي الحالات والمشرفين والمديرين



٢٠١٤



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



المحتويات

٦	دليل المُيسّر
٢١	الوحدات المعنية بأخصائي الحالات
٢٢	الوحدة أ. الأسس
٢٣	الجلسة (أ.١) الطفولة والبيئة الوقائية
٢٤	التمرين ١ - في سياق عملنا
٢٥	التمرين ٢ - عمل الحالة الملائم ثقافياً
٢٦	التمرين ٣ - البيئة الوقائية
٢٩	الجلسة أ.٢. تنمية الطفل
٢٩	التمرين ١ - أوجه الدعم ومواطن التحديات المتعلقة بتنمية الطفل
٣٥	التمرين ٢ - قدرات الأطفال
٣٧	الجلسة أ.٣. حماية الطفل
٣٧	التمرين ١ - تعريف حماية الطفل وفهم أشكال سوء المعاملة التي قد يتعرض لها
٤١	التمرين ٢ - تحديد سوء المعاملة
٤٧	الوحدة ب. عملية إدارة الحالات
٤٨	الجلسة ب.١. عملية إدارة الحالات
٤٨	التمرين ١ - تعريف إدارة الحالات
٥٣	التمرين ٢ - عملية إدارة الحالات
٥٩	الوحدة ج. مبادئ إدارة الحالات
٦٠	الجلسة ج.١. مبادئ إدارة الحالات
٦١	التمرين ١ - ما هي المبادئ؟
٦١	التمرين ٢ - التأمل المبدئي وشرح المبادئ
٦٤	التمرين ٣ - مبادئ إدارة المعلومات
٦٥	التمرين ٤ - بروتوكولات حماية البيانات
٧١	الوحدة د. التواصل وإدارة الحالات
٧٢	الجلسة د.١. التواصل وإدارة الحالات
٧٣	التمرين ١ - ما هو التواصل؟
٧٤	التمرين ٢ - أفعَل ولا تفعل
٧٥	التمرين ٣ - تنظيم المقابلات
٧٦	التمرين ٤ - العمر ومراحل النمو
٧٨	التمرين ٥ - التواصل اللفظي
٨٢	التمرين ٦ - التواصل غير اللفظي
٨٣	التمرين ٧ - التغلب على الحواجز
٨٦	الوحدة هـ. خطوات إدارة الحالات
٨٧	الجلسة هـ.١. التحديد والتسجيل
٨٨	التمرين ١ - أفضل ممارسات التحديد
٩٢	التمرين ٢ - عوامل الخطر والعوامل الوقائية

٩٥	التمرين ٣ - معايير التسجيل.....
٩٨	التمرين ٤ - ممارسات التقييم الفضلى.....
١٠٠	التمرين ٥ - إعداد النصوص وتطبيقها.....
١٠١	التمرين ٦ - التسجيل والتوثيق.....
١٠٤	التمرين ٧ - الاستجابة للشواغل العاجلة.....
١٠٨	الجلسة هـ.٢. التقييم.....
١٠٩	التمرين ١ - ممارسات التقييم الفضلى.....
١١١	التمرين ٢ - عناصر التقييم.....
١١٢	التمرين ٣ - التقييم القائم على نقاط القوة.....
١١٥	التمرين ٤ - مهارات الملاحظة.....
١١٨	التمرين ٥ - الزيارات المنزلية.....
١١٩	التمرين ٦ - مهارات التحليل والكتابة.....
١٢١	التمرين ٧ - ممارسة ما تعلمناه.....
١٢٢	الجلسة هـ.٣. التخطيط للحالة.....
١٢٣	التمرين ١ - مقدمة.....
١٢٥	التمرين ٢ - وضع خطة الحالة.....
١٢٦	التمرين ٣ - فهم تخطيط الحالة.....
١٢٨	التمرين ٤ - اجتماعات تخطيط الحالة.....
١٣٦	الجلسة هـ.٤. تنفيذ خطة الحالة.....
١٣٨	التمرين ١ - وضع آليات الإحالة.....
١٤٢	التمرين ٢ - العمل مع الآخرين.....
١٤٥	التمرين ٣ - مشاركة المعلومات.....
١٤٨	التمرين ٤ - التفاوض.....
١٥١	التمرين ٥ - الدعوة.....
١٥٣	التمرين ٦ - الدعم العاطفي الأساسي.....
١٥٨	الجلسة هـ.٥. المتابعة والمراجعة.....
١٥٩	التمرين ١ - فهم المتابعة والمراجعة.....
١٦٣	التمرين ٢ - عندما عدم إحراز تقدم.....
١٦٥	التمرين ٣ - اجتماعات مراجعة الحالات.....
١٦٨	الجلسة هـ.٦. إغلاق الحالة.....
١٦٩	التمرين ١ - فهم إغلاق الحالة.....
١٧١	التمرين ٢ - وضع السيناريوهات.....
١٧٣	الوحدة و - الرعاية الذاتية.....
١٧٤	التمرين ١ - فهم التوتر والعواطف.....
١٧٧	التمرين ٢ - الرعاية الذاتية.....
١٨٠	الوحدات ز ١ - ٣ - المدير/المشرف.....
١٨١	الوحدة ز.١. تصميم خدمات إدارة الحالات.....
١٨٣	الجلسة ١ التخطيط.....
١٨٤	التمرين ١ - متى يُستخدم نهج إدارة الحالات.....
١٨٦	التمرين ٢ - تقديم خطة الحالات أو تطويرها.....
١٨٦	التمرين ٣ - التحديات والفرص المرتبطة بإدارة الحالات.....
١٨٨	التمرين ٤ - نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار.....
١٩٠	الجلسة ٢ التقييم والتحليل.....
١٩٠	التمرين ١ - ما الذي يتم تقييمه؟.....

١٩٢	التمرين ٢ - مشاركة معلومات التقييم
١٩٣	التمرين ٣ - تحليل قدرة الوكالة
١٩٥	الجلسة ٣ التخطيط - اتخاذ القرار
١٩٥	التمرين ١ - اتخاذ القرار
١٩٧	التمرين ٢ - الدفاع عن القرار
١٩٧	التمرين ٣ - تطوير الأنشطة
١٩٨	التمرين ٤ - تصميم خدمات إدارة الحالات
٢٠٠	الوحدة ز.٢. تنفيذ خدمات إدارة الحالات
٢٠٢	الجلسة ز.٢. التخطيط - تنفيذ خدمات إدارة الحالات
٢٠٣	التمرين ١ - مقدمة
٢٠٤	التمرين ٢ - معايير الضعف والخطر والأهلية
٢١٠	التمرين ٣ - إدارة المعلومات
٢١٥	التمرين ٤ - البروتوكولات والإجراءات
٢١٧	التمرين ٥ - الموارد البشرية
٢١٨	التمرين ٦ - ممارسات العمل الآمنة
٢٢٢	الوحدة ز.٣. الإشراف
٢٢٣	الجلسة ز.٣. التخطيط - فهم الإشراف وإدارته
٢٢٤	التمرين ١ - الإشراف وإدارة الحالات
٢٢٥	التمرين ٢ - أدوات الإشراف
٢٢٦	التمرين ٣ - الإدارة والإشراف
٢٢٦	التمرين ٤ - مهارات الإشراف: الاستماع الفعال
٢٢٩	التمرين ٥ - مهارات الإشراف: التواصل والتعقيبات
٢٣١	التمرين ٦ - أدوات الإشراف: اجتماعات إدارة الحالات
٢٣٤	المراجع

دليل المُيسّر

معلومات أساسية

أنشئت فريق العمل المعني بإدارة الحالات التابعة للفريق العامل العالمي المعني بحماية الأطفال في أواخر عام ٢٠١٢ لتفعيل معيار الحد الأدنى رقم ١٥: إدارة الحالات^١. وخلال عام ٢٠١٣ أعد فريق العمل المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل (المبادئ التوجيهية) ودليل التدريب هذا.

وقد أعد دليل التدريب بعد مراجعات مكتبية ودراسات استطلاعية تضمنت زيارات ميدانية لشرق أفريقيا وجنوبها واستبيانات عبر الإنترنت وزعت على أخصائيي الحالات والمديرين على المستوى القطري بواسطة الفريق العامل العالمي المعني بحماية الطفل، ثم جرى تنقيحها بعد تنفيذ المشاريع التجريبية في سوريا ومالي والصومال (منطقة شرق وجنوب أفريقيا) والأردن (منطقة الشرق الأوسط) وتعقيبات فريق العمل.

ويقدم دليل المُيسّر هذا للميسرين لمحة عامة عن دليل التدريب على إدارة الحالات. فهو يوفر التوجيه بشأن الخطوات الرئيسية الواجب اتخاذها قبل وأثناء وبعد التدريب، بما في ذلك تخصيص التدريب لسياق وجمهور معين. ويستحسن أن يقوم المدربون بمطالعة دليل المُيسّر هذا بجانب المبادئ التوجيهية، والتي تقدم مجموعة المعلومات التي يستند إليها التدريب، وذلك قبل الشروع في تقديم التدريب.

التدريب

صمم هذا التدريب لتلبية الأهداف الشاملة التالية لأنواع المشاركين التاليين:

أنواع المشاركين:	الأهداف الشاملة:
١. أخصائيو الحالات	تزويد أخصائيي الحالات بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة حالات حماية الطفل وفقا للمبادئ التوجيهية.
٢. المديرين/المشرفون	تزويد المديرين/المشرفين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم خدمات إدارة حالات حماية الطفل وتنفيذها وفقا للمبادئ التوجيهية.

١. المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني (٢٠١٢)، الفريق العامل المعني بحماية الطفل

المحتوى

تتضمن وحدات أخصائيي الحالات من (أ) إلى (و) وحدات بشأن (جداول الأعمال النموذجية مقدمة أدناه):

الأسس	الوحدة أ: الأسس الوحدة ب: عملية إدارة الحالات الوحدة ج: مبادئ إدارة الحالات الوحدة د: التواصل وإدارة الحالات	المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات القسم ١: المبادئ والممارسات
خطوات إدارة الحالات	الوحدة هـ الجلسة ١: التحديد والتسجيل الجلسة ٢: التقييم الجلسة ٣: تخطيط الحالة الجلسة ٤: تنفيذ خطة الحالة الجلسة ٥: المتابعة والمراجعة الجلسة ٦: غلق ملف الحالة	المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات القسم ٣: خطوات إدارة الحالات
الرعاية الذاتية	الوحدة و: الرعاية الذاتية	

تضم الوحدة (ز) الخاصة بمديري/مشرقي الحالات جلسات بشأن:

الجلسة ١: تصميم خدمات إدارة الحالات الجلسة ٢: تنفيذ خدمات إدارة الحالات الجلسة ٣: الإشراف	المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات القسم ٢: تنفيذ خدمات إدارة الحالات
---	--

الأسس: بينما تعرض الوحدات من (أ) إلى (د) المعرفة الأساسية المتعلقة بعمل الحالات، تتناول الوحدة (أ) المعرفة الأساسية اللازمة لعمل حماية الطفل بوجه عام: الطفولة والبيئة الوقائية وتنمية الطفل وحماية الطفل. ويستجيب هذا لمبدأ إدارة الحالات الذي ينص على ضرورة أن يكون عمل الحالات قائماً على المعرفة السليمة بحقوق الطفل وتنميته وحمايته. ومع ذلك، ينبغي للميسرين مراعاة أن الوحدة (أ) وضعت كوحدة تنشيطية لتجديد المعلومات. فإذا كان لم يسبق للمشاركين التدريب على هذه المجالات الأساسية من قبل، فيلزم تخصيص المزيد من الوقت لهذه الوحدة. وقد تقتضي الحاجة أيضاً تخصيص وقتاً أطول للوحدة (ب) والتي تغطي مبادئ إدارة الحالات. ومن المرجح أن تحتاج هذه الوحدة أيضاً إلى تدريب تنشيطي.

ولا يغطي التدريب بالتفصيل القضايا الخاصة المتعلقة بحماية الطفل: (مثل العمل مع الأطفال غير المصحوبين والأطفال المنفصلين عن ذويهم أو حالات العنف الجنسي والجسدي)، وستتم الإشارة إليها عندما يكون ذلك مناسباً ويمكن إجراء مناقشة بشأن قضايا معينة استناداً إلى دراسات الحالة الأساسية التي يختارها المدرب. وبالتالي ستكون هناك حاجة إلى مزيد من التدريب على القضايا الخاصة المتعلقة بحماية الطفل وفقاً للقضايا التي وضعت خدمات إدارة الحالات من أجل الاستجابة لها.

وقد تم إدراج ثلاث دراسات حالة أساسية موسعة في التدريب والتي تتطور عبر كل خطوة من خطوات إدارة الحالات. وتغطي هذه الدراسات قضايا حماية الطفل التالية:^٢

- دراسة الحالة الأساسية (أ): الانفصال الأسري، وعلاقته بعمالة الأطفال والعنف الجنسي
- دراسة الحالة الأساسية (ب): العنف الجنسي - الأعراف الاجتماعية الضارة
- دراسة الحالة الأساسية (ج): العنف العائلي/المنزلي

ويمكن استخدام إحدى دراسات الحالة الأساسية أو اثنتين منها أو كلها، وهذا يتوقف على قدرة المُيسّر واحتياجات المشاركين.

نظام إدارة المعلومات المشترك بين الوكالات بشأن حماية الطفل (IACP IMS): بالنسبة للسياقات التي تستخدم نظام المعلومات المشترك بين الوكالات بشأن حماية الطفل، تتم الإشارة إلى وظيفته متى اقتضت الضرورة ذلك في التدريب.

المعايير الدنيا: وكذلك المعيار ١٥: إدارة الحالات، ويتضمن الدليل:

- المعيار رقم ٥: إدارة المعلومات (الوحدة ب وتمارين في الوحدات هـ و "ز")
- المعيار رقم ١٤: العدالة من أجل الأطفال (الوحدة أ)
- المبدأ ٥: تعزيز أنظمة حماية الأطفال (الوحدة ز ١)
- المبدأ ٦: تعزيز مرونة الأطفال (الوحدات أ-هـ)

المواد الإضافية: تشتمل عدة وحدات على تمارين اختيارية تناسب بعض السياقات ولكن ليس كلها.

تطوير الكفاءات: تم تحديد بعض الكفاءات المتعلقة بإدارة الحالات في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات. ويهدف التدريب إلى البدء في تطوير هذه الكفاءات وكذا زيادة المعرفة من خلال تمارين تشاركية مرتبطة بخطوات عملية إدارة الحالات مثل مهارات الملاحظة في خطوة التقييم أو مهارات التفاوض في خطوة تنفيذ خطة الحالة (انظر الجدول أدناه). ويؤمل أن يتم تقييم هذه المهارات وتطويرها بشكل أكبر من خلال الإشراف؛ فقد تم توفير إطار الممارسة الخاضعة للإشراف في الوحدة ٣ الخاصة بالمدير/المشرف: الإشراف. ويعتمد مدى إمكانية تطوير الكفاءات على الوقت المخصص لهذه الدورات (على سبيل المثال، في التدريب الذي مدته ٥ أيام، يتم استبعاد هذه التمارين نظراً لضيق الوقت).

٢. تم تحديد ماهية القضايا المتعلقة بحماية الطفل التي سيتم التركيز عليها بناء على النتائج المستخلصة من الدراسات الاستطلاعية.

الكفاءات	الوحدة التي تغطيها
الكفاءات الشخصية	
التعرف على الذات ومساءلتها	ز ٣: الإشراف
إدارة التوتر والمشاعر	و: الرعاية الذاتية
التمتع بالمرونة والانفتاح على التغيير والتكيف مع الاختلافات الثقافية	ج: مبادئ إدارة الحالات
التحليل والتفكير بطريقة نقدية وابتكارية والمشاركة في اتخاذ القرارات	د: التواصل وإدارة الحالات هـ: خطوات إدارة الحالات: الجلسة ٣: تخطيط الحالة ز ١: تصميم خدمات إدارة الحالات ز ٢: تنفيذ خدمات إدارة الحالات
تحمل المسؤولية والعمل بنزاهة	ج: مبادئ إدارة الحالات ز ٢: تنفيذ خدمات إدارة الحالات
الكفاءات الاجتماعية	
التفاوض وإدارة المشكلات/الصراعات (بما في ذلك الدعوة)	هـ: خطوات إدارة الحالات؛ ج: الجلسة ٣: تخطيط الحالة (حل المشكلات) ج: الجلسة ٤: تنفيذ خطة الحالة (التفاوض، الدعوة)
العمل والتنسيق مع فريق أو شبكة	هـ: خطوات إدارة الحالات؛ الجلسة ٤: تنفيذ خطة الحالة ز ٢: تنفيذ خدمات إدارة الحالات ز ٣: الإشراف
إظهار مشاعر التعاطف والدفء والصدق	د: التواصل وإدارة الحالات
دعم الأشخاص/المجموعات وتحفيزها	ج: مبادئ إدارة الحالات د: التواصل وإدارة الحالات هـ: خطوات إدارة الحالات
التواصل مع الآخرين والاستماع إليهم	أ: الأسس (الحساسية الثقافية) ج: مبادئ إدارة الحالات (المشاركة) د: التواصل وإدارة الحالات
الكفاءات المنهجية	
تعزيز المشاركة والتعاون في إدارة الحالة	هـ: خطوات إدارة الحالات؛ الجلسة ٢: التقييم؛ الجلسة ٣: تخطيط الحالة ز ١: تصميم خدمات إدارة الحالات ز ٢: تنفيذ خدمات إدارة الحالات

تخطيط التدخل وتنفيذه وتقييمه	د: التواصل وإدارة الحالات هـ: خطوات إدارة الحالات؛ ج: الجلسة ٣: تخطيط الحالة؛ ٥ المتابعة والمراجعة؛ ٦: إغلاق الحالة ج: الجلسة ٤: تنفيذ خطة الحالة (الدعم العاطفي الأساسي)
الكفاءات الفنية	
معرفة الإطار النظري اللازم للعمل مع الأطفال والأسر	أ: الأسس (تنمية الأطفال وحمايتهم وحقوقهم الأساسية) ج: مبادئ إدارة الحالات (السرية، المساواة) ز: تنفيذ خدمات إدارة الحالات (مدونات قواعد السلوك)
امتلاك الأدوات الخاصة بإدارة الحالات	ب: عملية إدارة الحالات ج: مبادئ إدارة الحالات (توثيق إدارة الحالات، إدارة المعلومات، حماية البيانات، مشاركة المعلومات) هـ: خطوات إدارة الحالات (إدارة المعلومات) ج: الجلسة ٤: تنفيذ خطة الحالة (تخطيط الخدمة؛ العمل مع الآخرين في إدارة الحالة، مشاركة المعلومات) ج: الجلسة الأولى: التحديد والتسجيل والجلسة الثانية: التقييم (توثيق إدارة الحالة) ز: تنفيذ خدمات إدارة الحالات (مشاركة المعلومات، إدارة المعلومات، حماية البيانات)

- مذكرات الجلسات: تكون كل جلسة مصحوبة بمصادر للميسر ونشرات وتتوافر عروض تقديمية لدعم التعلم. وتستخدم الرموز عبر الدليل لتوجيه الميسر.
- تستخدم مذكرات الميسر أثناء الجلسة ولكن لا يتم توفير سوى نسخة واحدة منها إذ أنها لا توزع على المشاركين.
 - توزع النشرات حسب الجلسة والتمرين الذي يلزم استخدامها فيه، ثم يُذكر عنوانها في مذكرة الجلسات.
 - تتوافر العروض التقديمية لكل وحدة لكن يمكن استخدام النشرات والألواح الورقية القابلة بدلاً منها حسب الرغبة. أو في حالة عدم توافر النشرات، يمكن توفير ملف مطبوع من العرض التقديمي للوحدة. ولا تتم المطالبة بذلك في نهاية الوحدة، حيث يرجح أن يتم إرسالها إلى المشاركين عبر البريد الإلكتروني في كثير من الأماكن.
 - نهاية الجلسة (OFF): تنتهي كل جلسة بـ OFF (وهي تذكير بنتائج التعلم (Outcome) أو عبارة ممتعة (Fun) أو تقديم (Forward) إلى الجلسة التالية لاختتام خبرة التعلم لدى المشارك .
 - تستخدم الرموز التالية عبر المستند:

أكتب على لوح ورقي قلاب/يستخدم لتسهيل المناقشة.		أي نشاط آخر
مناقشة عامة قم بتسهيل قيام مناقشة جماعية.		الإحالة إلى التعلم من جلسة/وحدة أخرى. ^٣
الرجوع إلى المعايير الدنيا.		شارك نشرة أو أداة مع المشاركين.
الرجوع إلى النظام المشترك بين الوكالات لإدارة المعلومات المتعلقة بحماية الطفل.		شارك دراسة حالة مع المشاركين
نشاط عمل جماعي		تحقق مما إذا كان المشاركون يتقدمون كما هو مخطط أم أن لديهم أسئلة.
عمل في أزواج/نشاط الدور والتحدث.		الجولة الفنية استخدم أسلوب الجولة الفنية (يتم وصفه لاحقاً).

نموذج جدول أعمال لوحات أخصائي الحالات

نموذج جدول الأعمال ١

يستغرق التدريب الكامل ٨ أيام. ويمكن اختصار عدد الأيام إذا كنت قد غطيت بالفعل بعض المحتويات، مثل الأسس أو التواصل. وإذا كان التدريب سيستغرق الثمانية أيام كاملة، فينصح باستراحة مدتها يومين كحد أدنى بين الأيام ١-٤ و ٥-٨.

اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
مقدمة الوحدة أ: الأسس	الوحدة ب: عملية إدارة الحالات الوحدة ج: مبادئ إدارة الحالات	الوحدة د: التواصل وإدارة الحالات	الوحدة هـ: خطوات إدارة الحالات الجلسة ١: التحديد والتسجيل

٣. من الأهمية مشاركة ذلك مع المشاركين لدعم "التعلم متعدد الطبقات" حيث يتم تعزيز إحدى الرسائل عدة مرات.

اليوم الخامس	اليوم السادس	اليوم السابع	اليوم الثامن
الوحدة هـ: خطوات إدارة الحالات الجلسة الثانية: التقييم	الوحدة هـ: خطوات إدارة الحالات الجلسة الثالثة: تخطيط الحالة	الوحدة هـ: خطوات إدارة الحالات الجلسة الثالثة: تنفيذ خطة الحالة	الوحدة هـ: خطوات إدارة الحالات الجلسة الخامسة: المتابعة والمراجعة الوحدة هـ: خطوات إدارة الحالات الجلسة السادسة: غلق ملف الحالة الوحدة و: الرعاية الذاتية

نموذج جدول الأعمال ٢

نظراً لأن ٨ أيام تعد وقتاً طويلاً لتمكين المشاركين من التعلم والمدرّبين من تقديم التدريب، فينصح بتوزيع أيام التدريب كما هو مبين أدناه حيثما أمكن ذلك. (يتعلق الوقت الفاصل بين أيام التدريب بالأطر الزمنية لكل خطوة من خطوات إدارة الحالات). وقد يكون هذا مفيداً للغاية عند بدء برنامج جديد وإدارة حالات جديدة. وينصح بإبطاء وتيرة التعلم حيثما أمكن، ولكن يجب عدم ترك الموظفين يعملون في خطوات إدارة حالات لم يتم تدريبهم عليها.

ينصح الوقت الفاصل بين أيام التدريب بدء الإشراف على أخصائيي الحالات، بما في ذلك الإشراف المباشر على عملهم المتعلق بالأطفال والأسر (الممارسة الخاضعة للإشراف). ويتم توفير إطار للممارسة الخاضعة للإشراف في الوحدة رقم ٣ الخاصة بالمدير: الإشراف.

الأيام ٤-١	اليوم ٥	الأيام ٦-٧	اليوم ٨
يمكن للمشاركين البدء في تحديد الحالات وتسجيلها وتقديم الدعم الفوري	في غضون أسبوع من الأيام ٤-١	في غضون أسبوعين من اليوم ٥	في غضون شهر من اليومين ٦-٧
يمكن للمشاركين البدء في إجراء عمليات تقييم كاملة	يمكن للمشاركين البدء في تطوير وتنفيذ خطط الحالات	يمكن للمشاركين متابعة الحالات ومراجعتها وغلقها وفهم ممارسات الرعاية الذاتية	

نموذج جدول الأعمال ٣

إذا كنت بحاجة إلى تغطية جميع المحتويات، فلا ينصح بتقليل وقت التدريب لأن الموضوعات تعد معقدة. ومع ذلك، يمكن إجراء التدريب في ٥ أيام إذا كانت هناك حاجة ملحة للتدريب وكان الوقت محدوداً كما في حالات الطوارئ على سبيل المثال.

اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع	اليوم الخامس
الافتتاح والقواعد الأساسية والاختبار الأولى	الوحدة هـ، الجلسة ١: التحديد والتسجيل	الوحدة هـ، الجلسة ٢: التقييم	الوحدة هـ، الجلسة ٣: تخطيط الحالة	الوحدة هـ، الجلسة ٥: المتابعة والمراجعة
التمرين ١	التمرين ١	التمرين ١	التمرين ٢	التمرين ١
الوحدة ب: عملية إدارة الحالات				
التمرين ١	التمرين ٢	التمرين ٢		التمرين ٢
التمرين ٢				التمرين ٣ (٣٠ دقيقة لا تشمل عمل جماعي)
استراحة ١٥ دقيقة				
الوحدة ج: مبادئ إدارة الحالات				الوحدة هـ، الجلسة ٦: غلق ملف الحالة
التمرين ١	التمرين ٣	التمرين ٣	التمرين ٣	التمرين ١
بداية التمرين ٢		التمرين ٤	التمرين ٤ (مؤتمر حالة أو عمل جماعي لمدة ٤٥ دقيقة)	التمرين ٢
		بداية التمرين ٥		
استراحة غداء مدتها ١ ساعة				
			الوحدة هـ، الجلسة ٤: تنفيذ خطة الحالة	الوحدة و: الرعاية الذاتية
إنهاء التمرين ٢	التمرين ٤	التمرين ٥	التمرين ١	التمرين ١
	التمرين ٥	التمرين ٦	التمرين ٢	
استراحة مدتها ١٥ دقيقة				
				الوحدة و: الرعاية الذاتية
التمرين ٣	التمرين ٦	التمرين ٧	التمرين ٣	التمرين ٢
التمرين ٣	التمرين ٣			
		الوحدة هـ، الجلسة ٣: تخطيط الحالة		
		التمرين ١		
خاتمة	خاتمة	خاتمة	خاتمة	خاتمة، امتحان بعدي وتقييم

٩٠٠

١٧٠٠

أنواع المشاركين

أخصائيو الحالات: للحصول على توجيهات بشأن تدريب أخصائيي الحالات الذين لم يتحصلوا سوى على تدريب أو خبرة محدودة في السابق بشأن حماية الأطفال أو إدارة الحالات، راجع القسم أدناه بشأن تخصيص التدريب. وبالنسبة لأخصائيي الحالات الذين ليسوا مديرين لكنهم يعملون كمشرفين فيجب عليهم إتمام الجلسة ٣ -الإشراف- والمخصصة للمديرين/المشرفين، لكنهم لا يحتاجون إلى إتمام الودعتين الأخرين في هذا القسم.

المديرون والمشرّفون: إذا لم يكن المديرون والمشرّفون قد حصلوا على تدريب في السابق و/أو لم يسبق لهم ممارسة إدارة الحالات، فينبغي إدراجهم بطريقة مباشرة في التدريب على الوحدات الخاصة بأخصائيي الحالات، بحيث يمكنهم اكتساب المهارات وتطويرها بنفس طريقة أخصائيي الحالات، وذلك بسبب كونهم مسؤولين عن الأهداف الخاصة بالبرنامج. وقد يكون إدراج المديرين/المشرفين تحدياً إذا كان البرنامج قيد التنفيذ. وقد تكون هناك حاجة إلى قدرات إضافية لتقديم التدريب أو تشغيل البرنامج، في الوقت الذي يقوم فيه المدير/المشرف بتقديم التدريب، وهذا من شأنه أن يتطلب تمويلاً.

أنواع الجمهور الأخرى

الوكالات: يمكن استخدام التدريب مع وكالة واحدة أو فريق مشترك بين الوكالات. ويمكن للأخير أن يدعم بناء العلاقات والتنسيق.

الحكومة: تمثل المنظمات غير الحكومية الجمهور الأساسي المستهدف بهذا التدريب إذ قد يكون لدى الحكومات إجراءات إضافية من شأنها التأثير سلباً على التوجيهات المقدمة. ومع ذلك، فإذا أبدت الحكومات رغبتها في استخدام هذا التدريب، فيستحسن أن يتم تنسيق التدريب مع أي تدريب آخر جرى استهداف القطاع الحكومي فيه مع إيلاء عناية إضافية للتخصيص (موضح أدناه).

الجهات الفاعلة في الإحالة: تم تصميم هذا التدريب لأخصائيي الحالات ومديريهم ومشرفيهم. وقد يكون التدريب مطلوباً لمقدمي الخدمات الرئيسية أو الجهات الفاعلة في الإحالة الذين يشاركون في إدارة الحالات. ومع ذلك، فمن المستحسن أن يتم تطوير هذا التدريب بشكل منفصل. وقد يشمل المحتوى على فهم ماهية إدارة الحالات والتواصل مع الأطفال والسرية ومسار الإحالة.

المجموعات المجتمعية: من المسلم به أن يختلف مستوى قدرة المجموعات المجتمعية على أداء الدور المناط بأخصائيي الحالات من سياق لآخر. وبشكل عام، لم يتم تصميم هذا التدريب لاستهداف المجموعات المجتمعية، وخاصة أولئك الذين لم يشاركون في إدارة الحالات.

تقديم التدريب

تخصيص التدريب

سيحتاج المدربون إلى تخصيص (مواعمة) محتوى التدريب وفقاً لتوقعات المشاركين واحتياجات التعلم.

الخطوة الأولى هي أن تقرر ماهية الوحدات المناسبة للمجموعة المستهدفة والسياق. يمكن القيام بذلك من خلال:

- مراجعة الكفاءات ونواتج التعلم لكل وحدة (انظر أدناه) لمساعدتك في تحديد المحتوى اللازم حذفه أو تأكيده.
- مطالبة المشاركين بإكمال الملف التعريفي للمشارك قبل بدء التدريب.

قد يكون من المفيد تدريب الموظفين بشكل منفصل حسب مستوياتهم لتحقيق التوازن بين خصائص المجموعات وضمان المشاركة الكاملة؛ على سبيل المثال يمكن تدريب أخصائيي الحالات في مجموعة واحدة والمديرين/المشرفين في مجموعة أخرى.

إذا كان المشاركون لم يتحصلوا سوى على تدريب أو خبرة محدودة في مجال حماية الطفل أو إدارة الحالات، فإنه يوصى بشدة بما يلي:

١- تزويدهم بالتوجيه حول إدارة الحالات أولاً، كأن تطلب منهم قراءة المعيار ١٥ قبل بدء التدريب.^٤

٢- تيسير الوحدة أ "الأسس" بشكل كامل: إذا لم يكن المشاركون لديهم المعرفة الأساسية التي توفرها هذه الوحدة، فإن جزءاً كبيراً من التدريب اللاحق لن يكون على الأرجح مفهوماً لهم. قد تحتاج إلى تخصيص يوم آخر لهذه الوحدة لكونها مخصصة في الوقت الحالي كوحدة تنشيطية.

٣- احرص على أن يكون المستوى العام بسيطاً – التدريب مخصص لمستوى المشارك العادي. إذا كنت تحتاج إلى أخذ وقت أطول أو جعل الرسائل أبسط في البداية بما يسهل فهم المشاركين، فيمكنك القيام بذلك.

٤- فُكّر في الحاجة إلى إضافة محتوى إضافي: بما في ذلك ما يختص باحتياجات/شواغل حماية الطفل المحددة (مثل العمل مع الأطفال المنفصلين أو الناجين من العنف الجنساني). للحصول على توجيهات وموارد بهذا الخصوص، يمكن الاتصال على فريق عمل بناء القدرات التابع لـ CPWG (انظر الموقع cpwg.net).

إذا لم تقم بتضمين الوحدة أ: الأسس في تدريبك، فيجدر بك ملاحظة أن مبادئ إدارة الحالات مثل تمكين الأطفال والعائلات والاستفادة من نقاط القوة الخاصة بهم، وتقديم العمليات والخدمات الملائمة ثقافياً، والممارسة استناداً إلى المعرفة السليمة بتنمية الطفل وحقوقه وحمايته لم تتم تغطيتها في أي مكان آخر من الحزمة التدريبية ولذلك لا تزال هناك حاجة إلى تناولها في موضع آخر.

ونظراً لاختلاف أنظمة واحتياجات إدارة الحالات بين السياقات، فستكون هناك حاجة لمزيد من التخصيص (المواءمة حسب السياق) للوحدات التالية:

التمارين المراد تخصيصها:

- الوحدة أ الجلسة ١: حيث تتم مناقشة الثقافة والعادات المحلية
- الوحدة أ الجلسة ٣: تمرين اختياري - استخدام نظام العدالة في إدارة الحالات
- الوحدة د: قد تلزم مراعاة الثقافة والعادات واللغة.
- الوحدة هـ ٣ وهـ ٥ - إذا كنت تستخدم المؤتمرات، بما في ذلك تحديد المصالح الفضلى أو اجتماعات إدارة الحالات.

هناك حاجة إلى مزيد من تخصيص المواد بما يشمل:

- الأدوات: ينبغي استخدام الأدوات التي تم الاتفاق عليها محلياً بدلاً من الأدوات النموذجية.
- دراسات الحالة: ينبغي مراجعة المعلومات الواردة بدراسات الحالة الأساسية وجعلها ملائمة للسياق، بما في ذلك طبيعة الحالة والتدخلات. ويختلف ما يمكن إدراجه ضمن المصالح الفضلى للطفل حسب السياق، ولذلك، لن يكون من الملائم إعطاء دراسة حالة تناسب جميع السياقات. ولتعزيز الوضوح مع المشاركين إلى أبعد حد ممكن، يوصى باستشارة الزملاء الذين لديهم معرفة بالواقع المحلي.
- الأطر الزمنية (أهداف الجدول الزمني): قد تكون هناك حاجة إلى التعديل بما يناسب كل خطوة من خطوات إدارة الحالات.

٤: المعايير الدنيا لحماية الطفل في إطار الأعمال الإنسانية (٢٠١٢)، الفريق العامل المعني بحماية الطفل

❖ **الخطوات** التي تنطوي عليها عملية إدارة الحالات: ينبغي ألا يتم إزالة الخطوات الفردية، ولكن يمكن استخدام مصطلحات مختلفة لوصفها محلياً.

❖ **الفيديو:** إذا تم استخدام الفيديو في دليل التدريب (الوحدات أ) و(د) ، وتعذر استخدامه أثناء التدريب فينبغي عمل عرض تقديمي أو لعب أدوار بدلاً منه.

الإعداد للتدريب

المشاركون: قم بتزويد المشاركين بنسخة من جدول الأعمال الخاص بالمشاركين واستكمل أي مادة للقراءة قبل التدريب حتى يكون المشاركون على دراية بالمحتوى والموضوع.

الموارد: توجد قائمة بجميع الموارد (نشرات وموارد للميسر) في بداية كل خطة وحدة وكذلك توجد أيقونة في مذكرات الجلسات تشير إلى متى ينبغي مشاركة النشرات. قم بنسخ الموارد وتنظيمها مسبقاً قبل انعقاد التدريب. وتأكد من وجود ما يكفي لكل مشارك أو كل مجموعة حسبما تقتضي الحاجة.

أدوات التدريب: بالإضافة إلى النشرات وموارد الميسر، هناك حاجة إلى الأدوات التالية:

- ✓ قاعة تدريب (كبيرة تسع جميع المشاركين والميسرين وفرق العمل والأنشطة)
- ✓ غرفة منفصلة للاستراحات/الغذاء إن أمكن (حتى لا يتم التشويش على مكان التدريب)
- ✓ المواد الغذائية والمرطبات وسبل التنقل/الإقامة
- ✓ حامل (حوامل) الألواح الورقية القابلة، لوح ورقي قلاب، أقلام تحديد ملونة، شريط لاصق أو دبابيس مكتبية لتثبيت الألواح الورقية القابلة
- ✓ أقلام ودفاتر ومجلدات للمشاركين
- ✓ جهاز عرض وكامبيوتر محمول (في حالة استخدام شرائح العرض التقديمي) وساعات ووصلة انترنت (في حالة استخدام مقاطع الفيديو) وكاميرا تدعم خاصية تصوير الفيديو (إذا أردت تسجيل مقابلات المشاركين - انظر أدناه)
- ✓ بطاقات عادية/ورق سميك للشهادات ومظاريف لوضع الشهادات بداخلها
- ✓ مجلد ومظاريف مثقوبة/مشابك ورق وثقابة ورق ودباسة ومقص لتنظيم الموارد
- ✓ بكرة خيط/صوف/أحبال لأنشطة الإحالة
- ✓ أوراق طباعة إضافية وحبر (إلا إذا كنت تستخدم شركة طباعة)
- ✓ إذا أمكن: بطاقات أسماء وجوائز/حلولي للأنشطة

مكان التدريب: ينبغي تفقد مكان التدريب وإعداده قبل يوم من التدريب. وينبغي أيضاً اختبار جميع المعدات. وتوجد طرق مختلفة لإعداد قاعة التدريب، اعتماداً على الإمكانيات والسياق. ضع في اعتبارك التهوية الجيدة ونسبة الإضاءة وسهولة التنقل وخطوط الرؤية من مختلف الزوايا وطريقة عرض المواد.

جدول الأعمال: بعد تخصيص التدريب، بإمكانك إعداد جدول الأعمال الخاص بك. إذا لم يكن لديك ميسر مشارك أو كان أسلوب التيسير الذي تتبعه أو لوائز التدريب المتاحة لك يعني أنك قد لا تحافظ على الوقت، فقد تحتاج إلى تخصيص وقت أكثر للجلسات.

متابعة الأفعال المخططة:

❖ في كل من دورات التدريب المخصصة للمدير/المشرف وأخصائي الحالة، بإمكانك وضع خطة عمل كنشاط اختياري (تمرين اختياري في الوحدة ج والوحدة ز ١). قبل بدء التدريب، فكر في الأشخاص الذين قد يتأخرون داخل البلد لمتابعة تنفيذ خطط العمل واتخذ الترتيبات اللازمة لذلك.

❖ إذا كنت تقدم الإشراف من خلال هذا التدريب، فكر في الأشخاص المتاحين لتقديم الدعم أو الإرشاد للمشرفين المتدربين حديثاً عند بدئهم في تطبيق التعلم والأدوات التي تمت مشاركتها.

إذا لم تكن القدرات متوافرة بالبلد، فقد تحتاج إلى أنشطة دعوة وجمع تبرعات لذلك. يوجد عدد من المتبرعين الرئيسيين الذين تعهدوا بتيسير تفعيل المعايير الدنيا ولذلك يمكنهم دعم هذه الجهود. للحصول على الدعم، اتصل على الفريق العالمي في CPWG: <http://cpwg.net>.

تيسير التدريب

دعم المدرب المساعد: ينصح بقوة بتخصيص مدرب مساعد لهذا التدريب لضمان أقصى قدر من التعلم خلال مختلف الأنشطة والعمل الجماعي وذلك نظراً لطول وطبيعة التدريب. على سبيل المثال، قد لا يمكن استخدام أكثر من دراسة حالة أساسية واحدة في وجود ميسر واحد فقط. وعلاوة على ذلك، يكون التدريب أكثر حيوية إذا كان هناك تغيير في المدربين لكل تمرين أو جلسة حسب الاقتضاء. بمجرد الاتفاق على جدول زمني معين، يمكن للمدربين الاثنين تقسيم الوحدات فيما بينهما وفقاً للخبرة والاهتمام. خذ بعض الوقت لبناء علاقة عمل مريحة وفعالة. فالعمل الجماعي الجيد من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي على جودة التعلم. وسوف يحتاج المدربون على الأرجح إلى عقد اجتماع للتفكير والتخطيط في نهاية كل يوم تدريبي.

تسجيل مقاطع الفيديو: ينصح بأن يتم تسجيل مقاطع فيديو المشاركين أثناء قيامهم بلعب الأدوار حول التواصل مع الأطفال والأسر. من شأن ذلك أن يساهم في تنمية الكفاءات والتعلم والتفكير حيث يكون بمقدور المشاركين مراقبة أنفسهم. ويستحسن أن يتم ذلك مع المشاركين بشكل فردي أو في مجموعات صغيرة وباللغة التي سيستخدمونها مع الأطفال والأسر. ويمكنهم بعد ذلك تبادل الملاحظات الخاصة بهم ويمكن للمدرب أن يقدم التعقيبات (وكذلك المشاركون إذا ما تم إطلاعهم على كيفية تقديمها). يمكن القيام بذلك في بداية ونهاية التدريب وعند النقاط الإضافية أثناء التدريب إن أمكن؛ وكحد أدنى في بداية ونهاية الوحدة (د): التواصل وإدارة الحالات.

تعريف التدريب – تكون هناك حاجة لاعتماد وقت للتعريف بالتدريب في البداية استناداً إلى الوحدة التي قمت باختيارها لبدء التدريب. وقد يعني هذا البدء مبكراً أو الانتهاء متأخراً أو تكثيف بعض المحتويات. ويتطلب هذا مقدماً أو ترحيباً من الميسر، وإزالة الحواجز وتعريف المشاركين لأنفسهم، ووضع القواعد الأساسية وتبادل معلومات بشأن تنظيم الفصول الدراسية، ولمحة عامة عن جدول أعمال التدريب وأغراضه وأهدافه. ويستغرق هذا ٣٠ دقيقة على الأقل. ويكون هناك حاجة إلى ٣٠ دقيقة إضافية إذا ما تعين على المشاركين إتمام اختبار أولي. ويتم تخصيص وقتاً إضافياً إذا تأخر المشاركون في إتمام هذا الاختبار.

القاعدة الأساسية للسرية: نظراً لأن التدريب يتعلق بإدارة الحالات وتعتبر السرية واحدة من مبادئ إدارة الحالات، فعند وضع القواعد الأساسية للتدريب تكون بحاجة إلى التأكد من كون المشاركون على دراية تامة بكيفية الحفاظ على السرية أثناء التدريب. قد تحتاج إلى تذكيرهم بهذا طوال فترة التدريب، وخاصة قبل التدريبات التي تناقش دراسات الحالة أو الخبرات الشخصية. يجب تسليط الضوء على أنه ينبغي عند قيام المشاركين بالتحدث عن تجاربهم كأخصائي حالات، وذلك في حالة مشاركة مثال حالة، ألا يتم استخدام معلومات من شأنها تحديد الهوية مثل اسم الشخص (أسماء الأشخاص) أو العمر بالتحديد أو الموقع أو أي تفاصيل أخرى أو أوصاف قد تمكن مستمعها من تحديد هوية الشخص الموصوف، ويمكن تقديم مثال على التفاصيل التي من شأنها الكشف عن هوية الأشخاص رغم أنها لا تحتوي أسماء أو أعمار أو مواقع محددة بدقة.

عمليات الإفصاح: الموضوعات التي يناقشها هذا الدليل تنسم بكونها حساسة وقد تكون مُحزنة للمشاركين الذين هم من الناجين من الاعتداء أو الذين كانوا شهوداً على حالات طارئة. ويوصى بأن يتخذ المدربون الترتيبات الكفيلة بضمان وجود شخص منفصل سبق تدريبه على التعامل مع عمليات الإفصاح ليكون متواجداً بالموقع من أجل دعم المشاركين الذين تسيطر عليهم مشاعر الحزن أو الذين يفصحون عن تجاربهم أثناء التدريب أو بعده. ويجب تعريف المشاركين بهذا الشخص وكيفية الاتصال به.

التعلم التجريبي - صمم دليل التدريب بحيث يكون التعلم نشطاً وتجريبياً حيثما أمكن ذلك (انظر أدناه). ومن المحتمل أن تختلف ممارسات المشاركين عن تلك المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية أثناء تنفيذ المشاركين لأعمال الحالات. ويتم إعمال الفكر في الممارسات الحالية قبل وبعد التمارين التي توضح المبادئ التوجيهية في دليل التدريب.

التعلم التجريبي

معظم البالغين لا يتذكرون ما قيل لهم إذا تم إشراكهم بشكل سلبي فقط في التعلم. يساعد التعليم النشط المشاركين على تذكر واستخدام ما تعلموه. وهذا ينطوي على التفاعل والمشاركة فضلاً عن إتاحة وقت للفرد للتفكير فيما تعلمه وتكراره. ينبغي أن يكون التعليم نشطاً، وكذلك تجريبياً - يعني هذا أنه ينبغي للمشاركين القيام بتجربة شيء عملي على نحو تشاركي قبل تنظير الخبرات وتطبيق التعلم.

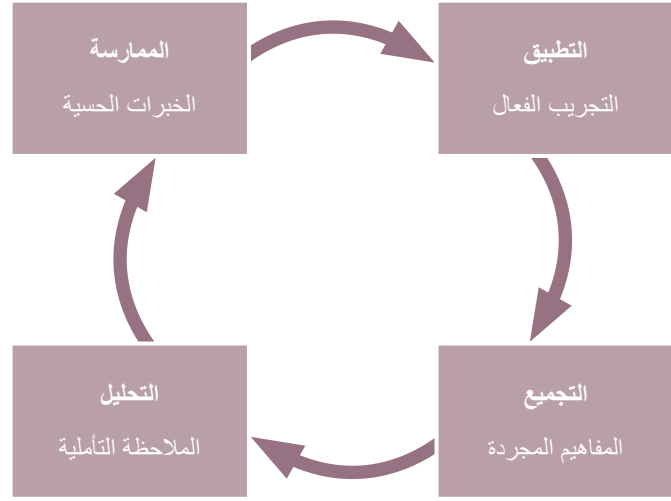
هذا النهج التعليمي المؤلف من أربع خطوات طوره كولب:^٥

مراحل التعليم التجريبي

- ١- تجربة ملموسة - الممارسة
- ٢- تأمل التجربة - التحليل
- ٣- وضع طرق أفضل للتعامل مع التجربة - التوليف
- ٤- استعراض التجربة بفعالية مرة أخرى - التطبيق

وترجع فائدة هذا النهج لتقديمه للمعلومات في قطع صغيرة من أجل منع عبء التدريب الزائد والتعب، علاوة على أنه يمنح المشاركين الفرصة للتفكير في المواد التي تعلموها وممارستها.

الأساليب التشاركية - تستخدم الأساليب التالية في دليل التدريب. ويساعد التنوع في الأساليب إلى تعزيز الاستجابة لأنماط تعلم الكبار ويدعم التعلم لجميع المشاركين.^٦



^٥. Working with Children and Their Environment (no date) Terre des Hommes: <http://tdhchildprotection.org/documents/>.

الصفحات ١٣ - ١٤، working-with children-and-their-environment

^٦. لمزيد من المعلومات انظر: www2.le.ac.uk/departments/gradschool/training/eresources/teaching/theories/honeymumford. ويمكن الاطلاع على امتبيان أنماط التعلم على موقع: www.science.ulster.ac.uk/nursing/mentorship/docs/nursing/oct11/Learning%20Styles%20Question-naire%20%20short%20version%20Aug10.pdf

مناقشة عامة	تبادل شفوي للأفكار بين المدربين والمتعلمين. ينبغي أن تقتصر على موضوع واحد. ويوفر العصف الذهني بشكل عام طريقة سريعة لتوليد الأفكار من المجموعة. يطرح السؤال أولاً، وبعد ذلك تكتب الأفكار على اللوح الورقي القلاب.
الدور والتحدث (عمل في أزواج)	يناقش المشاركون في أزواج/مجموعات صغيرة وهم في وضع الجلوس، وهو أسلوب فعال في حالة عدم توافر الوقت الكافي للعمل الجماعي، وستحتاج إلى خلق نقاش بين المشاركين و/أو توزيع عرض تقديمي.
التفكير الفردي	يمكن استخدام التفكير الفردي في الإعداد للعب الأدوار أو لتتبع التعلم أو الأفكار الفردية أو كشكل من أشكال العصف الذهني؛ حيث يقوم المشاركون بكتابة الأفكار على ورقة لاصقة ثم تعليقها على صفحة من صفحات اللوح الورقي القلاب أو تقديمها للمدرب لعرضها. ويكون ذلك مفيداً عند التفكير في المواضيع السرية.
جولة المعرض الفني ^٧	يتجول المشاركون في أنحاء القاعة ويؤلفون إجابات للأسئلة و/أو يعرضون أعمالهم ويقرؤون ويتأملون في الإجابات المقدمة من قبل مشاركين آخرين. وجولة المعرض الفني هو أسلوب تعلم يقوم على المشاركة الفعالة التي تنطوي على الحركة و يتيح المجال لمشاركة كامل المجموعة ويساعد على إعادة تنشيط المشاركين. وفي هذا الأسلوب، يتمتع المشاركون بالقدرة على رؤية كيف تعامل الآخرون مع نشاط أو سؤال ما وتعلم أفكار جديدة من أقرانهم وصقل أفكارهم الخاصة استناداً إلى المعلومات الجديدة التي يطلعون عليها. علاوة على ذلك يتيح هذا الأسلوب للميسر تقييم فهم المشاركين للمادة. وينبغي على المشاركين دائماً المشاركة في العمل الذي يراجعونه، على سبيل المثال من خلال إضافة شيء ما لعمل الآخرين أو البحث عن أوجه التشابه/الاختلاف بين أعمال واستجابات أقرانهم.
دراسة الحالة	يتم تقديم معلومات بشأن حالة حقيقية أو واقعية. ويقوم المشاركون بمناقشة المشكلات وتحليلها ويمكن أن يقوموا بقضاء وقتاً أطول لتوفير الحلول والإجراءات.
الأنشطة	عادة ما تنفذ الأنشطة في فرق وتستخدم لإيصال رسالة ما. وقد تنطوي على استخدام أدوات رمزية أثناء الأداء (probs).
لعب الأدوار	يقوم المشاركون بتمثيل المواقف التي يواجهونها بشكل متكرر، مما يجعلهم يرسمون صورة عما سيفعلونه في هذه الحالة وخلق نقاش حول ما يجب وما لا يجب فعله. وبناءً عليه يتم إعطاؤهم خبرة مباشرة عما قد يشعرون به حال كونهم في هذا الموقف إذا لم تكن تلك الخبرة متوافرة لديهم بالفعل.
التعليم النموذج الممارسة	يشرح المدرب ويوضح كيفية عمل شيء ما وبعد ذلك يقوم المشاركون بإكمال المهمة بأنفسهم. تكون هذه الطريقة مفيدة عند الحاجة لمناقشة أسلوب يلزم تنفيذه بشكل ما دون وجود الدعم المستمر من المدرب/أخصائي الحالات.
امتحان/ملخص	يمكن استخدام الامتحان/الملخص لإظهار ما يعرفه المشاركون بالفعل أو لتعزيز ما تمت مناقشته في الجلسة. للحصول على اقتراحات، اتصل على فريق العمل المعني ببناء القدرات في CPWG من خلال الرابط: http://cpwg.ne . ويجري مشاركة نقاط التعلم الرئيسية في نهاية كل التدريبات حسب الاقتضاء كما ينبغي إعادة النظر في نتائج التعلم في نهاية كل جلسة لتدعيم تلخيص التعلم.
النشرات	تعد مشاركة النشرات أمراً مفيداً بالنسبة للمشاركين الذين يكون من السهل لهم التعلم من خلال مراجعة ما تمت مناقشته وتجربته ومشاركته أثناء الجلسة في وقت لاحق.

أنشطة إزالة الحواجز والتمرينات التنشيطية: تم إدراج الأنشطة التنشيطية في معظم الوحدات من دليل التدريب بما يتطابق مع أحد مبادئ التعلم الرئيسية في تلك الوحدة. ويمكن الحصول على أنشطة إضافية لإزالة الحواجز ولتجديد المعارف وتقسيم المشاركين في مجموعات من مؤلف ⁸ "A Parrot on Your Shoulder" و ⁹ "Ways To Energize Groups". ويمكن استخدام عروض تقديمية مأخوذة من التمرين الاختياري "أساليب المقابلات الإبداعية" الوارد في الوحدة د: الاتصالات وإدارة الحالات كتمرينات تنشيطية عبر التدريب (انظر ملاحظة الميسر في الوحدة).

/اختتام التدريب – يتطلب هذا إكمال استمارة التقييم وكذلك الشهادات الواجب تقديمها وإتاحة وقت لأي كلمة ختامية أو صور. يستغرق هذا ٣٠ دقيقة على الأقل. ويكون هناك حاجة إلى ٣٠ دقيقة إضافية إذا ما تعين على المشاركين إتمام اختبار أولي.

تقييم التدريب

تقديم التقارير: فكر في كتابة التقارير قبل التدريب وحدد كيفية ووقت كتابتها، ويمكن تيسير ذلك عن طريق كتابة ملاحظات رئيسية في نهاية كل يوم، كجزء من مراجعة يومية، وكتحضير لليوم التالي، بدلاً من الانتظار حتى نهاية التدريب ونسيان كثير من التفاصيل.

A Parrot on Your Shoulder: A guide for people starting to work with orphans and vulnerable children (2004) International HIV/ AIDS Alliance, www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/Ch_7_-_Annex_C_Parrot_on_your_shoulder_1.pdf
Ways to Energize Groups: Games to use in workshops, meetings and the community (2002) International HIV/AIDS Alliance www.participatorymethods.org/resource/100-ways-energise-groups-games-use-workshops-meetings-and-community



الوحدات أ - و:

الوحدات المعنية
بأخصائي الحالات

الوحدة أ. الأسس

هدف الوحدة:

تهدف الوحدة إلى إمداد المشاركين بالمعرفة الأساسية بشأن حقوق الطفل وتنميته وحمايته من أجل تمكينهم من تطبيق هذه المعرفة لتحقيق نتائج حماية الطفل المرجوة خلال إدارة الحالة.

الوقت:

٦ ساعات و ٣٠ دقيقة

الجلسات:

- ١- الطفولة والبيئة الوقائية (ساعتان و ٤٥ دقيقة)
- ٢- نمو الطفل (ساعة و ٣٠ دقيقة)
- ٣- حماية الطفل (ساعتان و ١٥ دقيقة)

المعايير الدنيا لحماية الطفل:

٧ - ١٤: متطلبات حماية الطفل

إطار الكفاءة الخاص بحماية الأطفال في حالات الطوارئ

(CPIE):

- فهم الشواغل الوقائية الخاصة بالأطفال
- فهم برامج حماية الطفل
- استخدام النهج القائم على الحقوق في مجال حماية الطفل
- الحساسية الثقافية

الكفاءة ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

- معرفة الإطار النظري اللازم للعمل مع الأطفال والأسر: ديناميات العلاقات في السياق؛ طبيعة نمو الطفل في السياق؛ الممارسات الثقافية التي تؤثر على رفاه الطفل.
- التكيف والمرونة: التمتع بالمرونة والانفتاح على التغيير؛ والتكيف مع الاختلافات الثقافية
- دعم وتحفيز الأشخاص/المجموعات.

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين
- كمبيوتر محمول وجهاز عرض (اتصال بالإنترنت
- وساعات لعرض ملفات الفيديو الاختيارية)
- معجون لاصق

موارد المُيسر:

- مثال مكتمل على قدرات الأطفال
- ملخص بشأن تطور الطفل
- بطاقات علامات إساءة المعاملة

النشرات:

- عمل جماعي الجلسة ١ التمرين ١
- نشرة الجلسة ٢ التمرين ١ - تطور الطفل
- عمل جماعي الجلسة ٢ التمرين ٢: قدرات الأطفال في مختلف المراحل العمرية
- الجلسة ٣ تمرين اختياري: العمل مع الأطر القانونية العرض التقديمي للوحدة

الجلسة (أ. ١) الطفولة والبيئة الوقائية

الهدف	مساعدة المشاركين على النظر في كيفية اختلاف الطفولة والبيئة الوقائية وفقاً للسياق الذي يعيش فيه الطفل ولماذا يُعد فهم هذا الأمر مهماً بالنسبة لإدارة الحالات.
نتائج التعلم	- مقارنة المعايير والنُهج القانونية والثقافية والسياقية المتعلقة بتربية الأطفال وحمايتهم محلياً. - التعرف على أهمية معرفة المعايير والنُهج القانونية والثقافية والسياقية المتعلقة بتربية الأطفال وحمايتهم من أجل إدارة الحالات. - ربط مفهوم البيئة الوقائية بحماية الطفل
الوقت	ساعتان و ٤٥ دقيقة
متن الجلسة	
الإعداد	التمرين ١: السياق: العمل الجماعي لمناقشة الطفولة والحياة الأسرية في سياق عمل المشاركين.
نشرة	التمرين ٢: عمل الحالة الملائم ثقافياً: مراجعة ومناقشة مبدأ إدارة الحالات: تقديم عمليات وخدمات ملائمة ثقافياً. التمرين ٣: البيئة الوقائية: مناقشة البيئة الوقائية الممكن تواجدها حول الطفل.
	ساعة و ٣٠ دقيقة (صفحة ٢٤) ٣٠ دقيقة (صفحة ٢٥) ٤٥ دقيقة (صفحة ٢٦)

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

شارك هدف الوحدة ونتائج التعلم الخاصة بالجلسة (الشريحة ٣)، وكذلك التمارين حسب جدول الأعمال.

قل < إننا، في هذه الوحدة، بصدد تغطية أربعة مبادئ من مبادئ إدارة الحالات مجتمعة:

١- تقديم خدمات وعمليات مناسبة ثقافياً – سنتطرق إلى هذا في الجلسة ١ حيث نستكشف الأطفال والطفولة في المجتمعات والثقافات التي يعملون معها حتى يتسنى لنا أن نفكر في كيفية تقديم خدمات وعمليات مناسبة ثقافياً.

٢- مساعدة الأطفال والأسر على تعزيز نقاط القوة الخاصة بهم – سنتطرق إلى أهمية مشاركة الطفل والأسرة في الجلسة ١ بينما نقوم بإلقاء نظرة على نموذج البيئة الوقائية. وسيتم شرح ذلك بمزيد من التفصيل في الوحدة ١ التمرين ٢ والوحدة ٢ التمرين ٣.

٣- إجراء جميع أعمال الحالة استناداً إلى المعرفة السليمة بحقوق الطفل وتنميته وحمايته. ونظراً لأن معايير معاملة الأطفال تختلف باختلاف الثقافات والمناطق، تعد المعرفة بحقوق الطفل أمراً ضرورياً لضمان احترام القواعد والمعايير الدولية وإدراجها في قرارات إدارة الحالات^{١٠}. وتتطرق الجلسة ١ أيضاً إلى البيئة الوقائية وحقوق الطفل، بينما تُعنى الجلسة ٢ بنمو الطفل والجلسة ٣ بحمايته.



^{١٠} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة

التمرين ١ - في سياق عملنا (ساعة و ٢٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بحلول نهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من مقارنة المعايير والنهج القانونية والثقافية والسياقية المتعلقة بتربية الأطفال وحمايتهم محلياً.

الإعداد: تأكد من معرفتك بما تنص عليه اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل والقانون الوطني بشأن الأسئلة التي يتم طرحها (وغيرها من المجالات الرئيسية الخاصة بحماية الطفل حيثما أمكن).

ملاحظة للميسر: هذا التمرين يساعد الميسر على التعرف على السياق وإعداد بعض نقاط التعلم الخاصة ببقية الوحدة وكذا تحديد مدى معرفة المشاركين بمرحلة الطفولة ونمو الطفل وحقوقه.

قل > نحن في هذا التمرين بصدد إلقاء نظرة على الطفولة في المجتمعات التي نعمل فيها. هذه الجلسة تختص بمبدأ إدارة الحالات: "تقديم خدمات وعمليات مناسبة ثقافياً" ولذا، سيساعدنا هذا التمرين على البدء بالتفكير في كيفية القيام بذلك في السياق الذي نعمل فيه.

العمل الجماعي

قل > أنتم بصدد العمل في مجموعات لمدة ١٥ دقيقة للإجابة على مجموعة من الأسئلة سأوفرها لكم. أعد عرضاً تقديمياً لمشاركته مع المجموعة ورشح شخصاً ما لتقديم العرض التقديمي للمجموعة.

صنف المشاركين إلى ٣ مجموعات بعد أن تطلب منهم أن يصطفوا في صفوف "وفقاً لطول المدة التي عملها كل منهم في مجال حماية الطفل" (أو موضوع آخر حسبما هو ملائم) ثم ضع المشاركين ذوي الخبرة الأكبر في المجموعة ١ والمشاركين ذوي الخبرة الأقل في المجموعة ٢ وأولئك الذين لديهم خبرة أقل من المجموعة ٢ في المجموعة ٣.

شارك نشرة العمل الجماعي الوحدة أ، الجلسة ١، التمرين ١ مع كل مجموعة.

العرض التقديمي > بعد ١٥ دقيقة من العمل الجماعي قدم العروض التقديمية لمدة ٥ دقائق لكل مجموعة. وفي نهاية كل عرض تقديمي احرص على إجراء التصحيحات اللازمة بحيث تكون هناك إجابة واضحة.

المناقشة العامة > عند انتهاء جميع المجموعات من العروض التقديمية، وجه الدعوة لطرح الأسئلة والمناقشة. (إذا لم تشتمل العروض التقديمية على هذا بالفعل، فاسأل إذا ما كانت الإجابات تختلف بالنسبة لفئات معينة من الأطفال في المخيم/المجتمع - على سبيل المثال، وفقاً للقبيلة أو الجنس أو الديانة أو المناطق الحضرية/الريفية وما إلى ذلك).

شارك نقاط التعلم الرئيسية للتدريب (الشريحتان ٥ و ٦).

قل (بعد الشريحة ٥) توجد توقعات للأطفال تختلف باختلاف الثقافات. قد تختلف التوقعات الثقافية للطفولة عن واقع الطفولة. يحدد القانون الوطني والمعايير الدولية لحقوق الطفل هي الأخرى توقعات مختلفة للطفولة. من المهم بالنسبة لأخصائيي الحالات فهم كل أبعاد الطفولة من أجل إدارة الحالات بشكل فعال.

قل (بعد الشريحة ٦) من الممكن أن نكون قد مررنا بمرحلة الطفولة منذ وقت طويل، ولهذا فإنه من السهل نسيان ما الذي يعنيه أن تكون طفلاً.

- تختلف المواقف أيضاً باختلاف أجيال الطفولة
- تُعد مشاركة الأطفال في إدارة الحالات متطلباً ضرورياً



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٢: عمل الحالة الملئم ثقافياً (٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية التمرين سيتمكن المشاركون من إدراك أهمية معرفة المعايير والنهج القانونية والثقافية والسياقية المتعلقة بتربية الأطفال وحمايتهم لكي يكونوا قادرين على إدارة الحالات.

الإعداد < إذا لم يكن المشاركون قد أجروا أي إدارة حالات من قبل، فقد تحتاج إلى تبسيط هذا التمرين لتخصيص وقت أكبر للمناقشة الجماعية وقياس مواقف المشاركين واستخدام "ساحة إيقاف السيارات" مع العودة إلى الشرائح في وقت لاحق من التدريب، على سبيل المثال في الوحدة ج: مبادئ إدارة الحالات.

قل < يساعدنا هذا التمرين في التفكير في الأسباب التي تجعل مبدأ إدارة الحالات : "تقديم خدمات وعمليات مناسبة ثقافياً" مهماً في إدارة الحالة.



مناقشة عامة < لماذا يمكن أن تكون الخدمات والعمليات المناسبة ثقافياً مهمة لتحقيق عملية إدارة حالات فعالة؟



دُون النقاط التي ذكرها المشاركون على لوح ورقي قلاب.

قل < إنه دون مراعاة السياق الثقافي، يمكن الإخلال بجودة خدمات إدارة الحالات.^{١١}

شارك الشريحتين ٨ و ٩ بشأن ما يمكن لأخصائيي الحالات عمله لتقديم خدمات ملائمة ثقافياً.



تحقق مما إذا كانت لدى المشاركين أي أسئلة بشأن النقاط التي تمت مشاركتها.

^{١١} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة



مناقشة عامة > هل سنقوم باستخدام نفس النهج إذا كانت الرعاية المجتمعية وطرق الحماية مسينة للأطفال؟

شارك الشريحتين ١٠ و ١١ بشأن متى تتعارض المصالح الفضلى للطفل مع القيم الثقافية.

قُل > في بعض السياقات، يمكن أن تؤدي مواجهة قضايا الحماية والممارسات الثقافية هذه إلى نشوب نزاعات وربما خلق مخاطر إضافية للأطفال والأسر والمجتمعات المحلية فضلاً عن أخصائيي الحالات^{١٢}. هذا هو السبب في أنه من الضروري تقييم المخاطر قبل اتخاذ الإجراءات. ولذلك نناقش هذه النقطة مبكراً في التدريب وسنتناولها أيضاً عبر التدريب ككل لكونها تمثل جزءاً معقداً من إدارة الحالات.

قُل > بالنسبة للقضايا الصعبة مثل ختان الإناث أو حرمان الفتيات من التعليم أو عمالة الأطفال فيمكننا:

- وضع إستراتيجيات للحد من الأضرار
- السعي لمعالجة الأسباب الكامنة وراء الظروف الاجتماعية^{١٣}.

- بمعنى أنه يمكن إعطاء الأسر التي تقوم بإرسال الإناث إلى المدارس أولوية الحصول على التحويلات النقدية أو مشاريع لتوفير سبل العيش.
- ربما تجد أيضاً أن الرسائل ذات المحتوى الصحي تعمل على نحو أفضل من الرسائل ذات المحتوى الحقوقي في بعض القضايا، على سبيل المثال، الرسائل الصحية المناهضة للحمل المبكر أو عمالة الأطفال بدلاً من مواجهة الزواج المبكر أو عمالة الأطفال من منظور حقوقي.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٢).

التمرين ٣ - البيئة الوقائية (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من ربط مفهوم البيئة الوقائية بحماية الطفل.

ملاحظة للميسر > يمكن عمل هذا التمرين كذلك من خلال الوقوف وقيام أحد المشاركين بتمثيل دور الطفل في المنتصف ثم يقوم المشاركون بتشبيك أيديهم لتكوين دائرة حوله أثناء مناقشة الطبقات المختلفة للبيئة الوقائية والاتفاق عليها فيما بينهم. ويتطلب تنفيذ ذلك على الوجه الأمثل اثنين من الميسرين.

قُل > في هذا التمرين، نحن بصدد إلقاء الضوء على حقوق الطفل والبيئة الوقائية. يتعلق هذا التمرين بمبدأ إدارة الحالات: يجب إجراء جميع أعمال الحالات "استناداً إلى المعرفة السليمة بحقوق الطفل". سوف نتناول كذلك باختصار مبدأ إدارة الحالات: "مساعدة الأطفال والعائلات على تعزيز نقاط القوة الخاصة بهم" وهو ما سنعود إليه في موضع لاحق بالتدريب (الوحدة ٥، الجلسة ٢).

^{١٢} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالة وحماية الطفل - دور إدارة الحالة في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة.

^{١٣} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالة وحماية الطفل - دور إدارة الحالة في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة.

النشاط



قُل < أود منكم جميعاً رسم مخطط على قطعة من الورق/في مفكرتكم. يظهر المخطط طفلاً في منتصف ورقة الرسم. ثم أود منكم رسم/كتابة أسماء جميع الأشخاص الذين يتحملون مسؤولية الطفل أو يشاركون في حمايته. يمكن وضع هؤلاء الأشخاص في صفوف أو دوائر وفقاً للشخص الأكثر أهمية/الأقرب للطفل الموجود في مخطبتك. امنحهم بضع دقائق.

تحقق من فهم المشاركين لما قلته من خلال التجول في أنحاء القاعة. قد يكون من المفيد رسم صورة على صفحة من صفحات اللوح الورقي القلاب للدوائر التي تتضمنها البيئة الوقائية ولكن بدون أي مسميات.



قُل < كم عدد الأنواع المختلفة التي أدركتها للأشخاص؟ (اطلب من الشخص الذي لديه العدد الأكبر من أنواع الأشخاص مشاركتها معك).

اكتب الأمثلة التي يشاركونها على أوراق لاصقة واعرضها على اللوح الورقي القلاب.



شارك نموذج البيئة الوقائية الوارد مع الشريحة ١٤.

قُل < إن البيئة الوقائية هي نموذج تم وضعه لتوضيح المسؤولين عن توفير حقوق الطفل أو التأكد من كون البيئة المحيطة بالأطفال بيئة وقائية.

شارك كيف أن بعض الأمثلة التي يسوقونها تدرج في مستويات مختلفة:

- ✎ ارسم البيئة الوقائية على صفحة جديدة من صفحات اللوح الورقي القلاب
- ✎ خذ كل ملاحظة من الملاحظات اللاصقة التي دونتها من قبل واسأل المشاركين تحت أي نوع من البيئة الوقائية يندرج المثال. ضعها هناك إلى أن يكتمل وضع الملاحظات اللاصقة في أماكنها.

ملاحظة للميسر < من المهم التأكيد على مسؤوليات الأطفال هنا، بما في ذلك مسؤوليات الأطفال تجاه بعضهم البعض. وقد تم تضمين مسؤوليات الأطفال في اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل وجرى التأكيد عليها مرة أخرى في الميثاق الأفريقي لحقوق الطفل ورفاهه.

تمكين الأطفال والأسر من استغلال نقاط القوة لديهم.



تحقق مما إذا كان المشاركون لديهم أي أسئلة حتى الآن.

قُل < سنناقش باختصار دور الطفل والأسرة في إدارة الحالة .

مناقشة عامة < إذا دعت الحاجة، قم بتيسير مناقشة عامة بشأن الأسئلة التالية:

- ✎ كيف نعرّف الأسرة؟ ما هي أنواع الأسر؟
- ✎ ما هي بعض السمات العامة للأسرة؟
- ✎ ما هو الدور الذي تلعبه الأسر في حيوات الأطفال وحمايتهم؟

شارك ما يلي من مبدأ إدارة الحالات: تمكين الأطفال والأسر من الاستفادة من نقاط القوة لديهم: ١٤

جميع الأطفال وأسرهم يمتلكون الموارد والمهارات اللازمة لمساعدة أنفسهم والمساهمة بشكل إيجابي في إيجاد حلول لمشاكلهم الخاصة. يجب على أخصائيي الحالات ضمان اضطلاع الأطفال والأسر بدور نشط في إدارة الحالة. وينبغي أن تركز إدارة الحالات على تمكين الأطفال وأسرهم من معرفة الشواغل المتعلقة بحماية الأطفال وتجنبها والاستجابة لها بأنفسهم. وإضافة إلى تحديد المشكلات وتقديم الخدمات، يجب على أخصائيي الحالات دراسة نقاط القوة الخاصة بالأطفال والأسر والموارد المتوفرة لهم أو العوامل الوقائية وكيف يمكن بناء قدراتهم للعناية بأنفسهم. على الرغم من أن أخصائيي الحالات يقدمون خدمة هامة، إلا أن حياة الأطفال وأسرهم هي التي تتأثر في نهاية المطاف. لذا، يتحتم ضمان مشاركتهم بفعالية في اتخاذ القرارات التي تتعلق بتوفير الرعاية لهم. وعلاوة على ذلك، تعد مساعدة الأطفال على المشاركة في صنع القرار جزءاً هاماً من عملية التعافي التي تنمي لديهم شعوراً بالسيطرة على حياتهم وتساعد على تطوير المرونة الطبيعية.^{١٥}

قل > ستجري مناقشة ذلك بمزيد من التفصيل في موضع لاحق من هذا التمرين.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٥).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



ملاحظة للميسر > تتم مناقشة المخاطر والعوامل الوقائية ضمن البيئة الوقائية للطفل في الوحدة ١: التحديد والتسجيل، وتتم مناقشة كيفية تحديد نقاط القوة في الوحدة ٢: التقييم. تتمثل أهمية ذلك في كونه يساعدنا على وضع خطط الحالات بناءً على نظم دعم الأطفال والأسر. وهذا يعني أن أي عمل حالة سيتم إجراؤه سيكون أكثر استدامة في حالة وجود نظام لدعمه بعد إغلاق ملف الحالة وانتهاء دور أخصائي الحالات.

خاتمة الجلسة (٥ دقائق)

ذكر المشاركين بهدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ١٦) وسلمهم عما إذا كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.



قل > ينبغي أن تكون هذه الجلسة قد ساعدتكم على التفكير بشأن كيفية توفير الخدمات المناسبة ثقافياً، ودور الآخرين في تقديم حقوق الأطفال في الحماية، وأهمية تمكين الأطفال والأسر من حماية أنفسهم، وهو ما سنقوم بمناقشته لاحقاً بمزيد من التفصيل.

قل > في الدورة القادمة سنلقي نظرة على تنمية الطفل وأهميته في مجال إدارة الحالات.

١٤ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالة وحماية الطفل - دور إدارة الحالة في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤)

الفريق العامل المعني بإدارة الحالة. ١٥ تتمثل المرونة في القدرة على البقاء وحتى النماء في ظل ظروف صعبة أو غير طبيعية. لمزيد من المعلومات يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني www.resilienceproject.org

الجلسة أ. ٢. تنمية الطفل

الهدف	تهدف هذه الجلسة لتعليم المشاركين كيف ينمو الإنسان طوال مرحلة الطفولة وبعض التأثيرات الإيجابية والسلبية الرئيسية على تنمية الطفل.
نتائج التعلم	• شرح مدى تأثير الخبرات والعلاقات الأسرية على تنمية الطفل. • إعطاء أمثلة على القدرات الرئيسية التي عادة ما يتمتع بها الأطفال في مختلف المراحل العمرية وكيف تختلف حسب السياق. • ربط مفهوم البيئة الوقائية بحماية الطفل.
الوقت	ساعة و ٣٠ دقيقة
متن الجلسة	
٤٥ دقيقة (صفحة ٢٩)	التمرين ١: أوجه الدعم ومواطن التحديات أمام تنمية الطفل: تأثير العلاقات الأسرية والتعلق والتوتر السام على تنمية الطفل.
٤٥ دقيقة (صفحة ٣٥)	التمرين ٢: قدرات الأطفال: كيفية نمو الأطفال في مختلف المراحل العمرية والمراحل الحياتية مع الأخذ بعين الاعتبار الاختلافات الثقافية.
شبكة الإنترنت النشرات موارد الميسر	
النشرات موارد الميسر	

مقدمة الجلسة (٥ دقائق)

شارك الأهداف ونتائج التعلم الخاصة بالجلسة (الشريحة ١٨) والتمارين وفقاً لجدول الأعمال.

قُل > في هذه الجلسة سنلقي نظرة على تنمية الطفل. في البداية سنلقي نظرة على كيفية نمو الأطفال في مختلف المراحل العمرية ومراحل النمو، ثم نسلط الضوء على دور الأسرة في مراحل نمو الطفل وتأثير سوء معاملة الطفل على نموه.

التمرين ١ – أوجه الدعم ومواطن التحديات المتعلقة بتنمية الطفل (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من شرح كيفية تأثير التجارب والعلاقات الأسرية على تنمية الطفل.

قُل > نحن بصدد إلقاء نظرة على تنمية الطفل. ومبدأ إدارة الحالات الذي: نقوم بموجبه بجميع أعمال الحالات "استناداً إلى المعرفة السليمة بتنمية الطفل وحقوقه وحمايته.

بدون هذه المعرفة، فإن خطط الحالات قد لا تنجح في معالجة احتياجات الأطفال على النحو الأمثل بل قد تضر به. يمكنك المعرفة بتنمية الطفل من تحديد كيفية إشراك الأطفال والتواصل معهم وفقاً لأعمارهم وقدراتهم على التطور.^{١٦}

^{١٦} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالة وحماية الطفل - دور إدارة الحالة في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ١.

تنمية الطفل

شارك الشريحتين ٢٠ و ٢١ المتعلقتين بتنمية الطفل ولماذا تعد هذه المعرفة ضرورية لأخصائيي الحالات.

قل < (معلقاً على الشريحة ٢٠) يوضح الرسم البياني أن ٨٠٪ من دماغ الشخص ينمو ببلوغه ثلاث سنوات من العمر. ولذا تعد الثلاث سنوات الأولى في غاية الأهمية. فيمكن للطريقة التي ينمو بها دماغ الطفل خلال هذه السنوات الثلاث الأولى أن تؤثر على الطفل لبقية حياته. فلهذه الفترة بالغ الأثر في قدرة الأطفال على التعلم وكيفية تصرفهم تجاه الآخرين وكيفية تواصلهم وتفاعلهم معهم، وكذلك كيفية تعاملهم مع التغيير والتوتر طوال الحياة. كما تشير الأدلة أيضاً إلى أن الدماغ يتغير في مرحلة المراهقة، وذلك بسبب عملية البلوغ، مما يؤثر على الدافع والعاطفة في المقام الأول.

قل < (معلقاً على الشريحة ٢١) تشير الأدلة العلمية إلى أن

- البيئة التي يعيش فيها الأطفال و
- الخبرات التي يكتسبونها و
- الرعاية التي يتلقونها و
- نوع التفاعلات التي يكونها الأطفال مع والديهم/مقدمي الرعاية (خصوصاً في السنوات الثلاث الأولى من حياة الطفل) تؤثر على نمو دماغ الطفل.

يمكن للتغذية السليمة؛ والبيئات الآمنة الإيجابية وغير العنيفة؛ والعلاقات الإيجابية مع الآباء/مقدمي الرعاية أن تساعد على نمو دماغ الطفل ليصل إلى إمكاناته الكاملة. وعلى النقيض، فسوء التغذية والبيئات العنيفة والسلبية وغير الآمنة وغياب الحب والعلاقات الإيجابية مع الآباء/مقدمي الرعاية يمكن أن يتسبب في آثار سلبية على نمو دماغ الطفل.

ملاحظة للميسر < يمكنك مشاركة المعلومات التالية إما لفظياً أو باستخدام رابط الفيديو الذي تم توفيره لك أو باستخدام الاثنين معاً لتسهيل الجزء التالي من التمرين.

قل < إن هذا الجزء من التمرين من شأنه مساعدتنا على فهم كيفية نمو دماغ الطفل وسيزودكم ببعض الأفكار بشأن كيفية مساعدة أطفالنا على النمو على أفضل وجه ممكن.

شارك الفيلم: Experiences Build Brain Architecture (التجارب تبني بنية المخ) (دقيقتان). (إذا لم يكن لديك اتصال بالإنترنت فإن المعلومات التالية تغطي كافة النقاط).



http://developingchild.harvard.edu/resources/multimedia/videos/three_core_concepts/brain_architecture/

قل < نحن نولد مع نحو ١٠٠ مليار خلية دماغية يطلق عليها (العصبونات). وعلى امتداد حياتنا، لن ينمو لدينا عدد كبير إضافي من خلايا الدماغ. أما ما يستمر بالفعل في النمو بعد ولادتنا، وخاصة في السنوات الثلاث الأولى من الحياة، فهي أشياء يطلق عليها الدوائر (نقاط اشتباك عصبي) بين خلايا الدماغ هذه. تقوم الدوائر بتمرير إشارات كهربائية أو كيميائية بين خلايا المخ، وهكذا يعمل المخ.

تُمكن هذه الدوائر الأطفال من فعل أشياء مثل فهم اللغة والتحدث والتفكير والتعلم والمشي والتقاط الكرة والثقة بالآخرين وإدارة عواطفهم، فهي مثل الأسلاك الكهربائية التي - عند توصيلها - تمكّننا من تشغيل الأضواء.

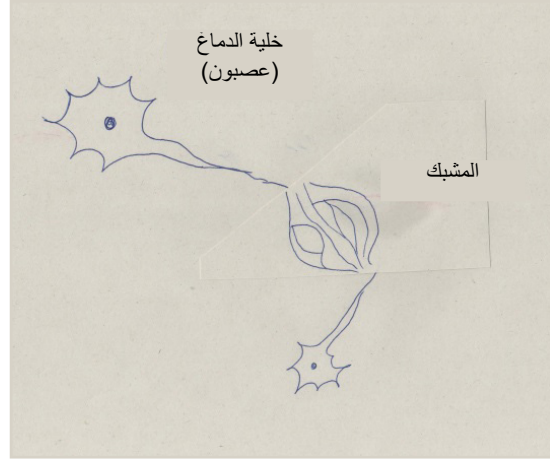
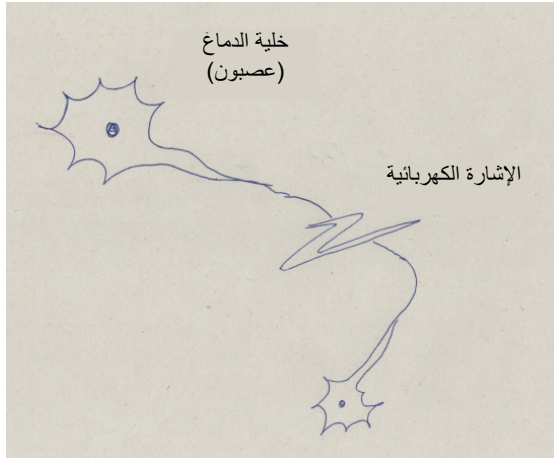
Dahl, R. (2004) Adolescent Brain Development: A period of vulnerabilities and opportunities, New York Academy of 17 Sciences, 1021: 1-22

١٨ الأطفال ونمو الدماغ: ما نعرفه عن كيفية تعلم الأطفال. (٢٠١١ و ٢٠٠١) جيه غراهام وإل آيه فورستات: <http://umaine.edu/publications/4356/>

إذا تم استخدام نقاط الاشتباك العصبي أو الدوائر بين الخلايا العصبية مراراً وتكراراً، فإنها تصبح دائمة، وإذا لم يتم استخدامها، فستظل ضعيفة وربما تموت (على سبيل المثال، نحن ننسى مفردات اللغة عند عدم ممارستها)، ويؤثر هذا أيضاً على البالغين وخصوصاً مع تقدمهم في السن.

ملاحظة للميسر > قد تحتاج إلى استخدام المثال التالي للمساعدة في شرح هذا: تخيل أن هناك قرية تحتوي على العديد والعديد من المنازل، وبين هذه المنازل توجد أحراش، ولكي يستطيع الناس في تلك المنازل التعرف على بعضهم البعض وتكوين علاقات إيجابية والعمل معاً بشكل جيد يجب توافر طرق تربط تلك المنازل ببعضها. وحتى تتضح تلك المسارات وكيفية تخفيف نمو الشجيرات، فلا بد من المشي عبر هذا الطريق وتطهيره بانتظام. فإذا لم تقم بالسير على هذا الطريق بين منزلك والمنازل الأخرى بانتظام، سيصبح من الصعب رؤية الطريق وستتضرر العلاقة بين الناس في منزلك والمنازل الأخرى. هذا يشبه إلى حد كبير المسارات بين خلايا الدماغ؛ فلكي تنمو تلك المسارات العصبية بشكل إيجابي وتصبح قوية، فلا بد من استخدامها.

اكتب > قد ترغبون في رسم بعض الصور لخلايا المخ التي تشكل دوائر عندما يتم إطلاق الإشارات الكهربائية من خلال التعلم كما هو موضح أدناه.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة نهائية قبل المضي قدماً.



تأثير الأبوة الحانية على تنمية الطفل

قل > الآن نعرف كيف يتطور المخ، سننتقل للنظر في دور الوالدين في تنمية الطفل وأثر الحب والرعاية في رحلة نموهم. وهذا من الأشياء التي يمكنك دعمها من خلال إدارة الحالات.

شارك الشريحة ٢٢ بخصوص تأثير حب ورعاية الأبوين.

قل > التجارب التي تنطوي على المحبة والرعاية من قبل البالغين من شأنها تفعيل الدوائر بين خلايا الدماغ مما يساعد الأطفال على تعلم المهارات الإيجابية وطرق التفاعل مع الآخرين وتلبية احتياجاتهم.

يمكن للوالدين/مقدمي الرعاية فعل العديد من الأشياء التي يمكن أن تساعد على تحفيز أدمغة الأطفال بطرق إيجابية ومساعدتهم على تطوير مهارات إيجابية.

العلاقات المستقرة والجيدة (يشار إليها في الغالب بالارتباطات الآمنة) بين الأطفال والآباء تكون مفيدة لنمو الطفل.

شارك الشريحة ٢٣ حول الارتباط.

ملاحظة للميسر < قد تحتاج لشرح المثال التالي لتأكيد أهمية الارتباط وتأثيره على تعزيز تطور الطفل. وقد تجد ملف الفيديو هذا مفيداً:

[HTTP: //WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=APZXGEBZHT0](http://www.youtube.com/watch?v=APZXGEBZHT0)



نشاط الارتباط^{١٩}

الإعداد < املأ ثلاثة أكواب إلى نصفها بالماء.

وضح < ابدأ بكوبين أمسك واحداً في كل يد. انقل الماء بين الكوبين وأنت تحكي القصة. (يمثل أحد الكوبين الطفل فيما يمثل الآخر الأم/مقدم الرعاية الرئيسي)

قل < تكون البداية في الرحم.... مع تبادل السوائل الغذاء، والارتباط من خلال الحركات الأولى للجنين – الخفقان، الركل، الغناء، التحدث والاستجابات... ثم يولد الجنين... ويرقص الطفل المتعلق بالأم... اللمس، الإمساك، الروائح، الأحضان، الأرجحة، الهددة، الضحك، الابتسامات، الدفع، الثرثرة، الرضاعة، التشبث، التفاعلات المباشرة، التقبيل، التنظيف/الغسيل، تقديم الغذاء... الأم تكون مصدر السعادة... السكينة... التغذية... الطفل يخلق السعادة لدى الأم...

بالضرورة، تكون هناك حلقة تغذية راجعة إيجابية تبادلية، تشكل الارتباط. هذه الأنشطة العصبية الكيميائية تؤدي إلى التطور الطبيعي للمخ.

مناقشة جماعية < ما الذي يحدث في حالة وقوع حدث درامي أو ينطوي على ضغوط بالغة؟

وضح < أضف الماء من كوب الطفل إلى كوب الأم باستمرار إلى أن يفرغ كوب الطفل تقريباً

مناقشة جماعية < ما الذي يحتاج الطفل إلى فعله من أجل البقاء؟

قل < التوقف عن العطاء...

وضح < أنزل كوب الأم وضع يدك فوق كوب الطفل.

قل < بعد ذلك يأتي مقدم رعاية جديد... (ربما كفيل حاضن). ويبدأ المحاولة والعطاء للطفل لكن ما الذي يحدث؟

وضح < التقط الكوب الجديد وحاول صب الماء في كوب الطفل فيما لا تزال يدك فوق الكوب.

١٩ التدريب المباشر على حماية الأطفال في الطوارئ (٢٠١٤)، الفريق المعني بحماية الطفل (غير منشور).

مناقشة جماعية < الطفل ليس بمقدوره قبول تفاعلاتهم. يحتاج مقدم الرعاية الجديد إلى كثير من الوقت والجهد قبل أن يكون الطفل مستعداً من جديد للتفاعل.

قل < الترابط هو عملية إنشاء ارتباط... الانسجام هو الطبيعة التبادلية للارتباط الجيد... بدون تقديم رعاية مستقرة وحانية ومحفزة لن يتم تحرير قدرات الطفل على الارتباط الطبيعي والترابط.

شارك الشريحة ٢٥ بشأن ما يحدث في حالة الإخلال بالارتباط.

ملاحظة للميسر < قد يكون من المفيد هنا مشاركة فوائد الرعاية الأسرية بالمقارنة مع الرعاية في المؤسسات، خصوصاً إذا كانت خدمات إدارة الحالة تركز على أطفال محرومين من الرعاية المناسبة.

فوائد الرعاية الأسرية مقارنة بالرعاية في المؤسسات^{٢٠}

- تفضل الرعاية الأسرية على الرعاية في المؤسسات، وخصوصاً على المدى الطويل.
- ينبغي ترتيب الرعاية ضمن المجتمع الخاص بالطفل.
- ينبغي أن تستخدم الرعاية في المؤسسات فقط كإجراء مؤقت حتى يمكن تطوير الرعاية الأسرية.
- ينبغي ألا يتم تأسيس مرافق سكنية جديدة تصمم لتقديم الرعاية لمجموعات كبيرة من الأطفال على أساس دائم أو طويل الأجل.
- فاستناداً إلى كيفية استخدام الرعاية الأسرية عادة، وإلى طريقة دعم الوكالات ورصدها لرعاية التبني أو القربة، فإنها تحتوي على مجموعة من المزايا من بينها:
- استمرارية بقاء الطفل في جو أسري وبالتالي يكون أكثر جاهزية لجمع شمل الأسرة.
- ترجيح احتمالية حصول الطفل على عناية فردية عما إذا تواجد في بيئة مؤسسية، الأمر الذي يحقق نتائج قوية تتعلق بتنمية الطفل ورفاهه.
- قيام الطفل ببناء شبكة من الدعم الاجتماعي والحصول على دعم الأسرة والمجتمع.
- دمج الطفل مع المجتمع، وذلك باستخدام الخدمات المجتمعية مثل المدارس والعيادات الصحية، والحد من نسبة تعرضهم لخطر الاستهداف أو تشوه السمعة.

أولوية إلحاق الأطفال دون الثالثة في الرعاية الأسرية: الأطفال دون الثالثة عرضة بشكل خاص للآثار الضارة للطابع المؤسسي. حيث لا يمكنهم عادة تلقي الانتباه والتحفيز الفردي اللازم لنمائهم بطريقة صحية. ففي كثير من الأحيان، يمضي الأطفال الصغار نسبة كبيرة من اليوم في أسرهم وقلما تتاح لهم فرصة تجربة العالم الخارجي.

ينطوي هذا على عدد من الآثار الضارة من بينها: نقص النمو البدني؛ مشكلات في السمع والرؤية؛ تأخر النمو؛ اعتلال الصحة والمرض؛ العزل أثناء المرض وهو وقت يكونون أحوج ما يكون فيه للمواساة والرعاية؛ إعاقات بدنية وصعوبات بالتعلم نتيجة لتأخر النمو؛ والمشكلات العاطفية والاجتماعية كنتيجة لعدم الارتباط العاطفي خلال مرحلة الطفولة المبكرة.

^{٢٠} مقتبس من: مجموعة أدوات الرعاية البديلة في حالات الطوارئ (٢٠١٣)، الفريق العامل المشترك بين الوكالات المعني بالأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، pp. 60-61.



تحقق مما إذا كانت لدى المشاركين أي أسئلة نهائية قبل المضي قدماً.

أثر التوتر السام على تطور الطفل

قل > بعد أن فهمنا دور الحب والتربية في تطور الطفل، دعونا ننظر في أثر التوتر السام على تطور الطفل.

شارك الشريحة ٢٦ – أثر التوتر على الأطفال، لإيضاح أنه ليس كل التوتر ضاراً. بعد ذلك، شارك الشريحة ٢٧ والتي تتناول الأنواع المختلفة من التوتر، بما في ذلك التوتر السام، والذي يعد ضاراً. قد ترغب في مشاركة الأمثلة التالية لأنواع التوتر المختلفة، وهو يعتمد إلى حد كبير على الموقف:

- التوتر الإيجابي: مقابلة الغرباء، التعامل مع إحباطات الحياة اليومية (عدم الحصول على ما تريده).
- التوتر الممكن احتماله: وفاة أحد الأحباء أو إصابته بمرض خطير، الإصابة المروعة، الطلاق الأبوي.
- التوتر السام: الإهمال المزمن، العنف الأسري، الاعتداء البدني أو الجنسي، المرض العقلي الأبوي، الاعتداء العاطفي المستمر.

قل > يمكن للتعرض القوي أو طويل الأمد أو المتكرر للتوتر البدني أو العاطفي (بما في ذلك أشكال إساءة معاملة الأطفال أو مشاهدة الأطفال للعنف بشكل متكرر في منازلهم أو مجتمعاتهم) أن يكون له تأثير سلبي على تطور الأطفال. وذلك في حالة كونه مزماً أو خارج عن السيطرة أو يحدث في غياب مقدمي رعاية داعمين يمكنهم مساعدة الأطفال في التعامل معه.

عندما يتعرض الأطفال لفترات طويلة أو متكررة من الإجهاد البدني أو العاطفي، تقوم أدمغتهم بإفراز هرمون التوتر (الكورتيزول). والتعرض لمستويات عالية من هذا الهرمون لفترات طويلة من الوقت يمكن أن يتسبب في تدهور الوصلات أو الدوائر بين خلايا الدماغ وكذلك الإضرار بالطريقة التي يعمل بها الدماغ.^{٢١} وهذا ما يسمى بـ "التوتر السام".

فعندما تتم إساءة معاملة الأطفال أو عند تعرضهم للعنف، تركز أدمغتهم على البقاء أو الاستجابة للتهديدات. ونتيجة لذلك، لا يتم تفعيل الأجزاء الأخرى من أدمغتهم هذا فضلاً عن عدم نموها.^{٢٢}

فوجود شخص بالغ يرتبط الطفل به يمكن أن يساعد الأطفال على تنظيم مستويات التوتر الخاصة بهم، ولكن دون وجود مثل هذا الشخص، قد يكون للتوتر الآثار السلبية الموصوفة للتو.

شارك (إذا كان ذلك مساعداً) فيلم "التوتر السام" (دقيقتان).



http://developingchild.harvard.edu/resources/multimedia/videos/three_core_concepts/toxic_stress/

شارك الشريحة ٢٨ أثر الإهمال الجسيم على نمو الدماغ.

٢١ الأطفال ونمو الدماغ: ما نعرفه عن كيفية تعلم الأطفال (٢٠٠١ و ٢٠١١). J. Graham and L.A. Forstadt: <http://umaine.edu/publications/4356e/>.
٢٢ فهم آثار سوء المعاملة على نمو الدماغ (٢٠٠٩)، بوابة معلومات رفاهية الطفل.

قُل > إن المتخصصين الذين يعاينون أشعة المناطق العاطفية الرئيسية في مخ الأطفال الذين يتعرضون لسوء معاملة بالغ أو المهملين يشبهون تجربة مشاهدتهم هذه بالنظر إلى ثقب أسود. وفي الحالات الحادة (تشير الصورة الموجودة إلى اليسار إلى طفل يتعرض لإهمال حتى قبل الولادة) تكون أدمغة الأطفال الذي تُساء معاملتهم أصغر بكثير من أدمغة الأطفال العاديين وقد يكون الجهاز الحوفي (الذي يتحكم في العواطف) أصغر بنسبة تتراوح من ٢٠ إلى ٣٠ في المائة ويحتوي على عدد أقل من الدوائر (نقاط الاشتباك العصبي). ويحتفظ الدماغ ببعض القدرة على التغيير عبر جميع مراحل الحياة، وإن كان بمستوى أقل بكثير مما هو ممكن في مرحلة الطفولة.^{٢٣}

مناقشة عامة > ما الذي يمكن عمله برأيك لمنع التوتر السام؟



شارك الشريحتين ٢٩ تجنب التوتر السام و ٣٠ التدخلات المبكرة التي يمكنها أن تُؤتي بفائدة.

مناقشة عامة > هل سمعتم عن مصطلح "المرونة" من قبل؟ أيمنكم المساعدة في تعريفه؟ (قد تحتاج إلى تدوين ما يقولونه على لوح ورقي قلاب).



قُل > تتمثل المرونة في القدرة على البقاء وحتى النماء في ظل ظروف صعبة أو غير طبيعية. (لمزيد من المعلومات قم بزيارة الموقع الإلكتروني www.resilienceproject.org) ويمكن أن تساعد الجهود الرامية لزيادة المرونة، مثل التدخلات المبكرة، على الحد من المواقف التي يمكن أن تؤدي إلى التوتر السام (كما تم وصفه للتو).

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣١) ونشرة الجلسة ٢، التمرين ١ – تطور الطفل.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



ملاحظة للميسر > يوجد امتحان قصير لتلخيص هذا التعلم في موارد الميسر. ويحتاج هذا الامتحان إلى التحرير قبل طباعته. لا تقم بمشاركة النشرة قبل التلخيص لكونها تحتوي على إجابات!

التمرين ٢ - قدرات الأطفال (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من إعطاء أمثلة على القدرات الرئيسية التي عادة ما يتمتع بها الأطفال في مختلف المراحل العمرية وكيف تختلف حسب السياق.

قُل > نحن بصدد القيام ببعض العمل الجماعي لمدة ١٥ دقيقة لإلقاء نظرة على كيفية نمو الأطفال/ما يمكنهم القيام به في مختلف الأعمار أو مراحل النمو ومدى اختلاف ذلك من مكان لآخر. سوف يتم تكليف كل مجموعة بفئة عمرية مختلفة وإذا شعرت بأن ما يستطيع الأطفال فعله أو ما لا يستطيعون فعله لا يتناسب بشكل واضح مع الفئات العمرية المحددة في النشرة فيمكنك التنويه بذلك عندما تقدم العرض التقديمي.

شارك نشرة الجلسة ٢، التمرين ٢ العمل الجماعي: قدرات الأطفال في المراحل العمرية المختلفة.



قُل < ينبغي استكمال الجدول الخاص بالفئة العمرية المخصصة لكم وتحويل الجدول إلى عرض تقديمي على لوح ورقي قلاب. تأكد من مراعاة الوضع الذي تعملون فيه.

شارك الشريحة ٣٣ - أسئلة للعمل الجماعي حول نمو الطفل، والتي توضح الأسئلة التي يتعين على كل مجموعة التطرق إليها.

- ❖ قدرات الأطفال في مختلف مراحل النمو
- ❖ التصرفات التي يمكن توقعها من الأطفال في المراحل العمرية المبينة في الجدول.
- ❖ الاختلافات التي قد توجد من ناحية الجنس والإعاقة والعرق والدين.

صنّف المشاركين في ٤ مجموعات وحدد فئة عمرية لكل مجموعة.

العروض التقديمية < أعط لكل مجموعة ٥ دقائق لعرض أعمالهم.

مناقشة عامة < يسرّ مناقشة بشأن الأمور التالية:



- ❖ هل توجد أي نقاط توضيحية أو إضافات؟ (استخدم مثال قدرات الأطفال المكتمل في موارد الميسر وقم بالرجوع إليه إذا لزم الأمر).
- ❖ (إذا كنت تعمل في سياق أزمة إنسانية) هل تتغير قدرات الأطفال جراء الأزمة.
- ❖ هل توجد عوامل أخرى قد تؤثر على النمو؟

قُل < إن الوصلات بين خلايا المخ (العصبونات) الموجودة في أجزاء مختلفة من أدمغة الأطفال تنمو في أوقات مختلفة. وبمنمو مختلف أجزاء الدماغ، يصبح الأطفال قادرين على القيام بعمل أشياء جديدة. ويشار إلى ذلك في بعض الأحيان بالمرحلة أو المعالم النمائية.

من الأهمية تذكر أن النمو لا يسير في خط مستقيم أو بشكل متساو أو بنفس الطريقة لكل طفل. ومع الإقرار بتسلسل النمو (كل جانب جديد من جوانب النمو يؤثر عند تحقيقه في الجوانب التالية - على سبيل المثال يجب أن يكون الطفل قادراً على الوقوف على رجل واحدة قبل أن يتقن ركل الكرة وهكذا)، إلا أن ذلك يختلف من طفل لآخر ومن ثقافة لأخرى! ففي الكامبيرون على سبيل المثال يستطيع بعض الأطفال الجلوس بمفردهم على كرسي بلا ظهر عند سن الخمسة أشهر، وهو ما قد يعد أمراً استثنائياً في كثير من البلدان.

ولذلك، فإن المعالم النمائية ما هي إلا دليل، وليست نهجاً وصفيّاً لنمو الطفل، إذ يختلف الأطفال فيما بينهم إلى حد بعيد من حيث التقدم في إتقان المهارات الجديدة. فالبعض يتطور بشكل سريع للغاية لدرجة أنهم قد لا يمرون بمرحلة ما (مثل الأطفال الذي يقول أبائهم أنهم انتقلوا من الزحف على المقعدة إلى المشي دون الحبو)، فيما قد يحتاج الآخرون وقتاً طويلاً للتقدم، لكنهم يكملون المرحلة في النهاية. والبعض قد يحقق تقدماً أفضل في مهارات الحركة فيما يكون بطيئاً في مهارات تطور اللغة والعكس صحيح. ومرة أخرى، يرتبط الأمر بالخبرات الفردية لدى كل طفل إضافة إلى المزاج الخاص بكل طفل.

وتكون وتيرة النمو سريعة للغاية في السنوات الأولى، لكنها تتباطأ مع كبر الأطفال. ولذلك يكون التغيير الإيجابي أكثر فائدة في السنوات الأولى، على أن هذا لا يعني أنه مع وصول الطفل إلى المراهقة يكون الأوان قد فات لإحداث تغيير إيجابي - فالطبع، نحن كبشر، يمكننا الاستفادة من التغييرات الإيجابية طوال حياتنا.

(اربط ذلك بالإشارة لما سبق من أهمية التدخل المبكر)

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحتان ٣٤ و ٣٥).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



خاتمة الجلسة (٥ دقائق)

ذكر المشاركين بهدف ونتائج التعلم الخاصة بالجلسة (الشريحة ٣٧) وأسألهم عما إذا كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.

قُل > تهدف إدارة الحالات إلى تعزيز الرعاية والحماية لمساعدة الأطفال على النمو إلى أقصى حد ممكن.

قُل > سوف تلقى الجلسة التالية الضوء على شواغل محددة خاصة بحماية الأطفال والتي يمكن أن يواجهها الأطفال والتي نستجيب لها مع إدارة الحالات.

الجلسة أ.٣. حماية الطفل

الهدف	إطلاع المشاركين على تعريفات سوء المعاملة والاستغلال والإهمال والعنف والعلامات التي يمكن أن تساعد على تحديد سوء المعاملة والشواغل المتعلقة بحماية الطفل.
نتائج التعلم	- تعريف حماية الطفل والتعرف على كيفية اختلاف شواغل الحماية في حالات الطوارئ. - سرد علامات الاعتداء على الأطفال واستغلالهم وإهمالهم وتعرضهم للعنف. - ربط حقوق الطفل بنظام العدالة وشرح كيف يمكن استخدام أنظمة العدالة في إدارة الحالات.
الوقت	ساعتان و ١٥ دقيقة + ساعة
متن الجلسة	
الإعداد	التمرين ١: تعريف حماية الطفل وفهم سوء معاملة الطفل: أنشطة تشاركية ومناقشة لمشاركة وفهم التعريفات والقضايا الرئيسية.
موارد الميسر	التمرين ٢: التعرف على سوء المعاملة: العلامات الرئيسية لمختلف فئات سوء المعاملة.
الإعداد	تمرين اختياري: استخدام نظام العدالة في إدارة الحالات:
الإعداد	ساعة واحدة
نشرة	(صفحة ٤٢)

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

شارك الهدف ونتائج التعلم الخاصة بالجلسة (الشريحة ٣٩) والتمارين وفقاً لجدول الأعمال.

قُل > في هذه الجلسة نحدد الأشكال الرئيسية لسوء معاملة الأطفال. ثم نلقي نظرة على بعض الشواغل الإضافية المتعلقة بحماية الطفل وبعض العلامات التي قد تساعدنا في التعرف على سوء معاملة الطفل.

التمرين ١: تعريف حماية الطفل وفهم أشكال سوء المعاملة التي قد يتعرض لها (ساعة و ٢٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين، سيتمكن المشاركون من تعريف حماية الطفل وكيف تختلف شواغل الحماية في حالات الطوارئ.

ملاحظة للميسر > يحتاج أخصائيو الحالات إلى تلقي تدريب متخصص في التعامل مع احتياجات حماية الطفل الخاصة، والتي تستدعي الحاجة إلى تغطيتها بالإضافة إلى هذا التدريب.

قُل > نحن بصدد إلقاء نظرة على حماية الطفل في هذه الجلسة. تتعلق هذه الجلسة بمبدأ إدارة الحالات: ويجب إجراء جميع أعمال الحالات "استناداً إلى المعرفة السليمة بنمو الطفل وحقوقه وحمايته". في غياب هذه المعرفة، قد لا تتجح خطط الحالة في معالجة احتياجات حقوق الأطفال وحمايتهم وحفظ حقوقهم على النحو الأمثل بل ربما تضر بهم.^{٢٤}

في هذا التمرين سنلقي نظرة على الأنواع الخمسة الرئيسية لإساءة معاملة الأطفال وفقاً لمنظمة الصحة العالمية. وفي وقت لاحق من التمرين، سنقوم بإلقاء نظرة على احتياجات حماية الطفل الخاصة التي قد تكون موجودة حيث نعمل والتي تم تضمينها في المعايير الدنيا لحماية الطفل في إطار الأعمال الإنسانية (مثل الانفصال الأسري).

شارك الشريحة ٤١ "تعريف حماية الطفل" لتعريف حماية الطفل وإساءة معاملته.

قُل > لا يغطي مفهوم حماية الطفل حماية جميع حقوق الأطفال ولكنه يُعنى فقط بمجموعة فرعية من هذه الحقوق: حقوق الحماية.

مناقشة عامة > خصص بعض الوقت لمناقشة معنى "الإغفال" - الفشل في توفير شيء ما لحفظ أمن الطفل (يمكن الإشارة إلى هذه النقطة مرة أخرى عند مناقشة الإهمال).



مناقشة عامة > ييسر مناقشة بشأن الأسئلة التالية:



- توجد خمسة أنواع لإساءة معاملة الأطفال، كما حددتهم منظمة الصحة العالمية. ما هي هذه الأنواع باعتقادكم؟ (جسدية، عاطفية، جنسية، إهمال، استغلال).
- هل بوسعكم تحديد الأنواع الخمسة لإساءة المعاملة؟

اكتب ردودهم على لوح ورقي قلاب.



شارك تعريفات سوء المعاملة البدنية والعاطفية والجنسية والاستغلال والإهمال من الشرائح ٤٢ - ٤٦ التي تتناول أنواع إساءة المعاملة الجسدية والعاطفية والانتهاكات الجنسية والإهمال والاستغلال.

شارك بعض الأمثلة على الإهمال، إذا وجدتتها مفيدة:

الإهمال:

- الهجر
- الفشل في مراقبة الأطفال أو حمايتهم بشكل مناسب من الأذى قدر الإمكان
- التقصير المتعمد في تنفيذ جوانب مهمة من الرعاية والذي ينتج عنه أو يحتمل أن يترتب عليه أذى للأطفال.
- التقصير المتعمد في توفير الرعاية الطبية.
- تعريض الطفل للخطر جراء عدم المبالاة.

قُل > مصطلح العنف يمكن استخدامه لوصف جميع أشكال سوء المعاملة.

٢٤ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالة وحماية الطفل - دور إدارة الحالة في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ١.

شارك الشريحة ٤٧ "حماية الطفل أثناء الأزمات الإنسانية" لتحديد الاحتياجات الإضافية لحماية الطفل التي تستوجب مراعاتها في حالات الطوارئ. قد تحتاج أيضًا لأخذ بعض الوقت لمناقشة كيف أن بعض التعاريف الأخرى التي قد يعرفها المشاركون (مثل فئات العنف الجنساني المأخوذة من نظام إدارة المعلومات المتعلقة بالعنف الجنساني) ترتبط بالأشكال الخمسة لسوء المعاملة المحددة من قبل منظمة الصحة العالمية واحتياجات حماية الطفل المقتبسة من المعايير الدنيا.

التحقق من نشاط التعلم



الإعداد < اكتب الأشكال الخمسة لسوء المعاملة على قطع من ورق اللوح الورقي القلاب وضعها في أرجاء القاعة.

قُل < أنا بصدد قراءة عبارات بصوت عالٍ، يتعين عليكم بعدها تحديد ما هو شكل سوء المعاملة الذي تم وصفه في العبارة والتحرك للوقوف أسفل هذا الشكل من أشكال سوء المعاملة والتي تم وضعها بأرجاء الغرفة.

تحقق من فهم المشاركين لما قلته قبل البدء.



قُل العبارات التالية واستخدم كل واحدة منها لتيسير مناقشة.

- الصراخ مرارًا وتكرارًا في وجه الطفل الذي لا يبلي بلاءً حسنًا في المدرسة إساءة عاطفية
- ترك طفل صغير في المنزل طوال اليوم إهمال
- ضرب الطفل بحزام إساءة بدنية
- إجبار الطفل على مشاهدة المواد الإباحية إساءة جنسية
- إعطاء الطفل مواد كحولية أو مخدرات إساءة بدنية (ناقش ما إذا كانت هذه الأشكال ترتبط بأشكال أخرى أيضًا)
- مطالبة التلاميذ بتنظيف أماكن المعيشة الشخصية الخاصة بالمعلمين إساءة بدنية (ناقش ما إذا كان هذا يُعتبر استغلالاً أم لا)

مناقشة عامة < بعد كل عبارة وحيث لا يكون المشاركون واقفين أسفل علامة واحدة (على سبيل المثال يمكن أن تثير العبارتان الأخيرتان نقاشاً)، اطلب من عدد قليل من الأشخاص الواقفين في أماكن مختلفة أن يعطوا أسباب لوقوفهم في الأماكن التي اختاروها. ساعدهم إما على فهم شكل سوء المعاملة من خلال العودة إلى التعريفات أو الإيضاح بأن بعض أشكال سوء المعاملة لا تندرج بشكل واضح ضمن شكل واحد فقط من أشكال سوء المعاملة.



الدور والتحدث < قم بدعوة المشاركين للعودة إلى مقاعدهم. أعطهم بضع دقائق للمناقشة في مجموعات ثنائية ما إذا كانت العبارات التالية تنطوي على موقف به سوء معاملة:



- أم تحبس طفلاً عمره ٤ سنوات في غرفته لمدة ساعة بسبب تبوله على نفسه
- أب وأم يشجعان ابنتهما التي تبلغ من العمر ١٠ سنوات على سرقة مواد البقالة من المحال لتناولها في المنزل

اقرأ العبارة الأولى ثم أعط المشاركين بضع دقائق للمناقشة قبل قراءة العبارة الثانية.



مناقشة عامة < ناقش إجاباتهم بشكل عام.

شارك النقاط التالية لاختتام الجلسة (الشريحة ٤٨ كذلك – هل هذا إساءة معاملة؟):

- ❖ سوء المعاملة نادراً ما يكون جزءاً من شكل واحد فقط من الأشكال الخمسة.
- ❖ لتحديد ما إذا كان أحد الأعمال ينطوي على سوء معاملة فإننا بحاجة للتحقق من إمكانية تسبب هذا العمل في ضرر (راجع تعريف سوء المعاملة) بغض النظر عما إذا كان الغرض من العمل هو التسبب في سوء معاملة (حيث إن سوء المعاملة يمكن أن يحدث بسبب السهو أو التقصير في إدراك أن العمل ينطوي على سوء معاملة).
- ❖ لفهم الموقف بشكل صحيح قد تكون هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات.
- ❖ من الممكن أن تؤثر مواقفك وتجاربك الخاصة على تقييماتك ويجب أن تكون على دراية بذلك.
- ❖ (قد تحتاج إلى ملاحظة أن سوء معاملة الطفل للطفل هي حالة معقدة حيث إن بعض الأطفال قد لا يكونوا قادرين على فهم عواقب أفعالهم مثل الآخرين البالغين) خاصة الأطفال الأصغر سناً/الأقل نضجاً، وهذا هو السبب في أنه عادة ما يتم تحديد سن المسؤولية بموجب القانون في سن المراهقة وليس في سن أصغر).

الدور والتحدث < اطلب من المشاركين مناقشة الأسئلة التالية:

- ❖ كيف يمكن منع سوء المعاملة؟
- ❖ كيف يمكن الاستجابة له؟
- ❖ ما هو السبب الذي قد يدفع شخص ما لإساءة معاملة طفل؟
- ❖ من يسيء معاملة الأطفال؟



مناقشة عامة < اسمح للأزواج بمشاركة مناقشاتهم بشكل عام.



اكتب < دون ملاحظات بشأن السؤالين الأخيرين على لوح ورقي قلاب.

ملاحظة للميسر < قد ترغب في مشاركة بعضاً من الأمثلة التالية:

أمثلة على كيفية منع إساءة المعاملة: حددت الدراسات المعنية بالتفاعلات بين الطفل والوالد والتي أجرتها لجنة الإنقاذ الدولية كجزء من تدريب الوالدين في غرب أفريقيا أن عدم تعاطف الوالدين مع الطفل المكروب أو المتألم يعتبر عاملاً مؤثراً في دورة تؤدي إلى إساءة معاملة الأطفال. وتم تقديم التدخلات الموجهة لتعليم الآباء والأمهات حول أهمية التعاطف في تربية الأطفال.

استجابت برامج لجنة الإنقاذ الدولية المعنية بحماية الطفل في سوريا بنجاح لقضية الزواج المبكر. فقد أرادت إحدى الأمهات تزويج ابنتها التي تعاني من مشكلات نفسية. فقام أخصائي الحالات بالعمل مع الأم لإيجاد حلول للحالة عن طريق: أولاً الاعتراف بمشكلة الصحة النفسية وما يترتب عليها من عدم قدرة الفتاة على اتخاذ قرار مستنير حول الزواج؛ ثم مراعاة أن هذه المشكلة من شأنها أن تؤدي إلى اتخاذ قرار غير صائب وربما إلى مشاكل زوجية وطلاق في مرحلة لاحقة. وأخيراً، الموافقة على محاولة تحسين مشكلات الصحة النفسية للفتاة أولاً قبل التفكير في الزواج مرة أخرى.

شارك الشريحة ٤٩ الأسباب المحتملة لإساءة معاملة الأطفال.

قُل > إنه من المحتمل أن تتصافر عدة عوامل في حياة الشخص من شأنها أن تؤدي به إلى إساءة معاملة الأطفال: لم يتم التوصل من قبل إلى العوامل التي تؤدي بشخص ما إلى إساءة معاملة طفل.

شارك الشريحة ٥٠ مرتكبو إساءة معاملة الأطفال المحتملون.

قُل > من هم الأشخاص الذين لديهم مواقع السلطة والنفوذ على الأطفال؟

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٥١).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٢: تحديد سوء المعاملة (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من سرد علامات سوء معاملة الطفل والاستغلال والإهمال والعنف.

الإعداد > قم بعمل خمسة رسومات بالحجم الحقيقي للأطفال (بالرسم حول ميسر يستلقي على قطعتي لوح ورقي قلاب ملصقتين معاً). سمها: الاعتداء البدني، الاعتداء العاطفي، الاعتداء الجنسي، الإهمال، أشكال اعتداء متعددة. ألصق كل صورة على جدران القاعة مع ترك مسافة كافية بينها. ضع قطعاً من المعجون اللاصق أو أجزاء من الشريط اللاصق حول كل صورة.

قُل > الناس لا يكونون دائماً على دراية بعلامات إساءة المعاملة أو لا يلقون لها بالاً. فيمكن أن تستمر إساءة معاملة الأطفال لسنوات دون أن يتم تحديدها. ولذا، يحتاج أخصائيو الحالات للمهارات والمعرفة والخبرة اللازمة لتحديد إساءة المعاملة عندما لا يستطيع الآخرون.

شارك الشريحة ٥٣ تحديد إساءة المعاملة.

علامات إساءة المعاملة



قُل > نحن الآن بصدد القيام بنشاط قصير لإلقاء الضوء على بعض العلامات الرئيسية للأشكال المختلفة من سوء المعاملة سأعطي كل شخص بطاقتين أو ثلاثاً مسجلاً عليها علامة من علامات إساءة المعاملة. وينبغي عليكم قراءة البطاقة (والتحقق مع الميسر مما إذا كان معناها غير واضح) ثم قرر ما إذا كانت تشير إلى أحد الأشكال الخمسة لسوء المعاملة المبينة على صور الأطفال الموجودة بأرجاء القاعة. أو يمكنكم وضعها على الصورة التي تحمل مسمى "أشكال متعددة لسوء المعاملة". إذا كانت البطاقة تشير تعبر عن أشكال متعددة لإساءة المعاملة.

شارك > بطاقات علامات سوء المعاملة (في موارد الميسر).

تحقق > أعط المشاركين ١٠ دقائق فقط لاستكمال النشاط لذلك قم بحثهم على البدء دون إبطاء! ويتعين على الميسرين التواجد على مقربة من المشاركين أثناء تحركهم في محيط القاعة لمساعدتهم في لصق البطاقات بالصور وتوضيح أي علامة من علامات سوء المعاملة إذا لزم الأمر.



مناقشة عامة > قم بإحضار كل رسم إلى الجزء الأمامي من القاعة. لخص العلامات التي تم إلصاقها على اللوح الورقي القلاب كل بدوره. اسأل المشاركين ما إذا كانوا قد فهموا جميع علامات سوء المعاملة المذكورة. اسأل المشاركين عما إذا كانت العلامات موضوعة بشكل صحيح. وقم بتحريك العلامات إلى موضعها الصحيح إذا كانت قد وضعت بشكل خاطئ. قم بالرجوع إلى الشرائح من ٥٤ - ٥٨: علامات إساءة المعاملة: إساءة المعاملة البدنية، إساءة المعاملة العاطفية، إساءة المعاملة الجنسية، الإهمال، أشكال عدة للإساءة، مع مضحك قدماً إذا لزم الأمر.

شارك الشريحة ٥٩ "علامات إساءة المعاملة" والتي تبين علامات الاستغلال والاعتبارات ذات الصلة بالأطفال من ذوي الإعاقة وهي أشكال أكثر تعقيداً ولم تتم مشاركتها في التمرين.

شارك نقاط التعلم الرئيسية بشأن علامات إساءة المعاملة (الشريحتان ٦٠ و ٦١).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

تمرين اختياري: استخدام الحقوق والقانون في إدارة الحالات (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من ربط حقوق الأطفال بنظام العدالة وشرح كيفية استخدام العدالة في إدارة الحالات.

ملاحظة للميسر > لم تتم تغطية المبادئ التوجيهية الأساسية لاتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل هنا إذا ستم تغطيتها في الوحدة ج: مبادئ إدارة الحالات.



الإعداد > للمساعدة في تيسير الجلسة، قم بمراجعة الإطار القانوني الوطني وما يفعله المجتمع. راجع الشرائح ٦٩-٧١ على وجه الخصوص وقم بتخصيصها حسبما يلزم قبل بدء الجلسة.

شارك مفهوم المطالبات الحقوقية والتزامات المكلفين بالمسؤوليات باستخدام الشريحة ٦٣.

قُل > يمكن للمكلفين بالمسؤوليات المساعدة في خلق بيئة وقائية للطفل إذا كانوا يؤدون التزاماتهم بشكل صحيح.



مناقشة عامة:

أين حقوق الأطفال في الحماية التي تم تحديدها؟

قُل > تصف اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل وغيرها من الوثائق الحقوقية الدولية الحقوق التي يلزم أن يتمتع بها الأطفال. وتصبح هذه الوثائق قانوناً ملزماً بمجرد توقيع البلد وتصديقه عليها (تقديم الدعم الرسمي لها) وغالباً ما يتم تضمينها في القانون المحلي كذلك.

اختبار موجز تشاركي حول اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل

متى تم اعتماد اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل؟ ١٩٨٩.

ما هي البلدان التي وقعت و/أو صدقت عليها؟ جميع البلدان ما عدا الولايات المتحدة وجنوب السودان والصومال (وقعوا ولكن لم يصدقوا عليها).^{٢٥}

كيف تعرف هذه الاتفاقية الأطفال؟ تعرف الأطفال بأنهم الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم من لحظة الميلاد إلى ١٧ عامًا؛ وهو ما يتعارض مع المسؤوليات الملقاة على عاتق الأطفال في العديد من السياقات ولكنه يعكس ما نعرفه عن نمو الأطفال (الجلسة المقبلة)

مناقشة عامة < هل تعرف الحقوق الواردة في اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل؟



شارك الشريحتين ٦٤ و ٦٥ مواد حماية الطفل الرئيسية في اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل.

مناقشة عامة < هل تعرف أيًا من الأطر القانونية الدولية أو الوطنية الأخرى ذات العلاقة بالأطفال في مجال عملنا في إدارة الحالات؟



شارك الشريحة ٦٦ أطر الحقوق الأساسية الأخرى.

مناقشة عامة < يسرّ مناقشة بشأن الأسئلة التالية:



- أين تُحدد المسؤوليات المتعلقة بحقوق الطفل؟
- على من تقع تلك المسؤوليات؟ من هم الأشخاص الآخرون في حياة الطفل الذين ينبغي أن يفعلون شيئاً حيال احتمال تعرض الطفل لخطر سوء المعاملة أو معاناته من ذلك بالفعل؟
- ما علاقة هؤلاء الأشخاص بإدارة الحالات؟

شارك الشريحة ٦٧: أين يتم تحديد المسؤوليات المتعلقة بحقوق الطفل؟ و ٦٨: أهمية المسؤولية الأبوية بالنسبة لإدارة الحالات.

قل < تلقي اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل الضوء على الأوصياء الشرعيين/الآخرين المسؤولين قانونياً عن الطفل فضلاً عن الأقارب والمجتمع.

مناقشة عامة < لماذا قد يكون هذا؟



قل < إذا كانت النظم الرسمية لحماية الطفل فعالة فقد يتم اتخاذ قرارات بسحب الأطفال من مقدمي الرعاية المسيئين. ومع ذلك، ينبغي أن يتم اتخاذ تلك القرارات كجزء من عملية رسمية تشمل ضمانات إجرائية صارمة وعلى مرأى ومسمع من الوالدين/مقدمي الرعاية. وهذا ما سنتطرق إليه مرة أخرى خلال التدريب.

مناقشة عامة < هل تعرف كيف يتم إنفاذ الأطر القانونية الوطنية؟



25 انظر http://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?mtdsg_no=IV-11&chapter=4&lang=en for a full list

ملاحظة للميسر < إذا كان النظام الرسمي في المكان الذي تعمل به يتسم بالفعالية، فقد ترغب في مشاركة نشرة "العمل مع الأطر القانونية الرسمية" بجانب الشرائح أدناه.



شارك الشرائح ٦٩ - ٧١: أنواع القوانين، العمل مع الأطر القانونية الرسمية/نظم العدالة، ومسائل حماية الأطفال المرجح أن تتضمن النظم، مع التحقق ما إذا كانت لدى المشاركين أي أسئلة.

ملاحظة للميسر < قد ترغب في مشاركة مثال على آلية إنفاذ القانون العرفي (مثل مجالس الشيوخ التقليدية/آليات تسوية المنازعات) واطلب من المشاركين إذا ما كانت هناك قوانين عرفية وآليات إنفاذ تطبق في الأماكن التي يعملون/عملوا فيها/أتوا منها.

قل < ما إن يتم توقيع إطار ما مثل اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل والمصادقة عليه فإنه يتحول عندئذٍ إلى قانون وطني، يشكل الإطار القانوني الرسمي.

مناقشة عامة < هل يمكنك النظر في أي تحديات في استخدام القانون في مجال إدارة الحالات؟ ناقش الحلول المحتملة. اكتب النقاط الأساسية التي يثيرها المشاركون على ورق رسم بياني.



اكتب < دون ملاحظات بشأن السؤالين الأخيرين على لوح ورقي قلاب.



مثال على المواضيع التي قد تُثار:

التحديات	الحلول المحتملة
لا يوجد نظام وطني	قد تحتاج إلى العمل مع المجموعات المجتمعية لمنع المخاوف المتعلقة بالحماية والاستجابة لها. وينبغي أن يتم هذا وفقًا لمبادئ إدارة الحالات، بما في ذلك السرية والموافقة المستنيرة وأفضل المصالح التي يمكن تحقيقها للطفل. وسيكون من المهم تحديد وتدريب نقاط الاتصال لتكون جزءًا من الشبكة المرجعية المنظمة وضمان السرية. اعمل على تعيين الخدمات المتاحة وتطوير مسارات الإحالة والتركيز على دعم الأطفال والأسر للحصول على الخدمات.
لا يتم تنفيذ النظام الوطني أو أنه غير فعال.	رفع مستوى الوعي بشأن إطار العمل القائم وحشد التأييد لتنفيذه مع الحكومة.
الحكومة طرف في النزاع	تكون حماية الأطفال لها الأولوية عند العمل مع الجهات القانونية والحكومية. قد ترغب في العمل مع المجموعات المجتمعية كما هو موضح أعلاه. احرص على التأكد من تنفيذ إجراءات فعالة لإدارة المعلومات وحماية البيانات.
الحكومة فقدت السيطرة على أراضيها	رفع مستوى الوعي في المجتمع، بما في ذلك القادة، بشأن حقوق الأطفال وتنشئهم في محاولة لإقناعهم بقيمة هذه الحقوق، على سبيل المثال يتواصل نمو الأطفال حتى سن ١٨، وهذا هو السبب في منح بعض الحقوق حتى هذه السن؛ وخطر الاعتداء الجسدي والعاطفي على نمو الأطفال على المدى الطويل (انظر الجلسة المقبلة). ورفع مستوى الوعي لدى الأطفال بحيث يكونوا على دراية بكيفية الإبلاغ عن الانتهاكات. كن حذرًا عند التدخل في الحالات لضمان سلامة الطفل وشرح بعناية الموافقة المستنيرة والخطوات التالية المرجحة التي سيتم اتخاذها بشأن الحالة. أبلغ عن الحالات الجنائية للسلطات الوطنية وأوضح أي مخاوف أمنية تتعلق بالطفل أو العائلة أو الأشخاص الآخرين المعنيين. إذا تمت الاستجابة لحالة واحدة أو حالتين بنجاح من قبل النظام الرسمي عندئذ يمكن أن تتغير الممارسات بشكل سريع (قدم دراسة الحالة الواردة أدناه إذا كان هناك وقت). إذا لم تكن السلطات الوطنية فعالة (كما هو مبين أعلاه)، فيمكن تضمين ذلك في تقارير مراقبة الحقوق الدولية.
تناقض القانون الوطني أو طريقة عمل النظام الوطني مع حقوق الأطفال.	انظر بعناية في كيفية التنسيق والعمل مع النظام الوطني مع ضمان إجراءات موافقة قوية. ناقش أي تنقيحات لازمة للقوانين الوطنية مع الحكومة. اعمل على رفع الوعي في المجتمع بشأن الحقوق.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٧٢).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.



خاتمة الوحدة (٥ دقائق)

ذكر المشاركين بهدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ٧٣). وأسأل عما إذا كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.

قُل > إن فهم مختلف أشكال سوء معاملة الأطفال ومتطلبات حمايتهم في حالات الطوارئ ومعرفة علامات مختلف أشكال سوء المعاملة تُعتبر من المعارف الأساسية اللازمة لموظفي الخدمة الاجتماعية. ويجب أن تساعدكم المعرفة والفهم على التعرف على الأطفال الذين يحتاجون إلى إدارة الحالة وبدء العمل معهم.

شارك الشريحة ٧٤ – الأسس (خاتمة الوحدة)

قُل > الآن وصلنا إلى نهاية الوحدة أ: الأسس. لقد غطيت المواد الأساسية التي تحتاجها حتى تستطيع البدء في دراسة إدارة الحالات بمزيد من التفاصيل في الوحدات التالية.

قُل > الوحدة التالية هي الوحدة ب: عملية إدارة الحالة، حيث سنعرف مفهوم إدارة الحالة ونستعرض عملية إدارة الحالة الموصوفة في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات.



الوحدة ب. عملية إدارة الحالات

هدف الوحدة:

تعريف المشاركين بعملية إدارة الحالات وفهم الاختلاف بينها وبين الممارسات المحلية.

الكفاءة ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:
امتلاك الأدوات الخاصة بإدارة الحالات.

الوقت: ساعتان

الجلسات:

الجلسة ١ عملية إدارة الحالات

المعايير الدنيا لحماية الطفل:

١٥: إدارة الحالات

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين
- جهاز كمبيوتر محمول، جهاز عرض
- موارد الميسر: تمرين عملية إدارة الحالات
- نشرات: عدد كافٍ من النسخ لكل مشارك من:
 - نشرة التمرين ٢: عملية إدارة الحالات
 - التمرين ١: دراسات الحالات
 - العرض التقديمي للوحدة

الكفاءات ذات الصلة بحماية الطفل في حالات الطوارئ:
لا ينطبق

الجلسة ب. ١ . عملية إدارة الحالات

الهدف		تعريف المشاركين بعملية إدارة الحالات ومقارنتها مع الممارسات المحلية.
نتائج التعلم		ج تعريف إدارة الحالات وما هي الحالة ج التفريق بين عملية إدارة الحالات المستخدمة في مكان العمل والعمليات المستخدمة في أماكن أخرى ج وصف عملية إدارة الحالات الموضحة في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات
الوقت		ساعتان + ٤٥ دقيقة
متن الجلسة		
نشرة	التمرين ١ - تعريف إدارة الحالات: يتعلم المشاركون تعريف إدارة الحالات وتوقيت فتح ملف للحالة.	٣٠ دقيقة (صفحة ٤٨)
الإعداد	تمرين إضافي - أين نعمل: يوضح المشاركون الموقف الخاص بإدارة الحالات في السياق الذي يعملون به.	٤٥ دقيقة (صفحة ٥١)
موارد الميسر نشرة	التمرين ٢ - عملية إدارة الحالات: يتعلم المشاركون عملية إدارة الحالات.	ساعة و ٣٠ دقيقة (صفحة ٥٣)

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

قُل > ترسي هذه الوحدة الأساس للوحدات التالية في التدريب والتي تتناول كل خطوة من خطوات دورة إدارة الحالات بالتفصيل.

شارك هدف الوحدة وأهداف التعلم (الشريحة ٢) والتمارين وفقاً لجدول الأعمال.

التمرين ١ - تعريف إدارة الحالات (٢٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية التمرين سيتعرف المشاركون على مفهوم إدارة الحالات وتعريف الحالة.

قُل > سوف نبدأ بتعريف إدارة الحالات.

الدور والتحدث > امنح المشاركين ٥ دقائق لمناقشة ما يلي في أزواج:



- ج ماذا تعني إدارة الحالات بالنسبة لهم؟ (قم بتعريفها إن أمكن).
- ج لماذا نقوم بإدارة الحالات؟

اكتب اقتراحات المشاركين على لوح ورقي فلاب.



شارك (فور انتهاء المشاركين من تغطية جميع النقاط المتعلقة بالتعريف أو اقتراحهم من ذلك أو بعد بذل محاولات كبيرة للقيام بذلك) قم بمشاركة تعريف إدارة الحالات ومعايير إدارة الحالات باستخدام الشريحة ٤- تعريف إدارة الحالات.

شارك الشريحتين ٥ و ٦ لماذا نقوم بإدارة الحالات؟ ومتى نستخدم عملية إدارة الحالات؟.

قُل < لماذا برأيكم قام الأشخاص الذين صاغوا المعيار ١٥ بإدراج "الإدارة الملائمة للمعلومات" في تعريف إدارة الحالات؟

شارك (بعد أن يكون المشاركون قد قدموا بعض الأفكار) اشرح لهم بأنهم فعلوا ذلك لأن إدارة المعلومات بشكل جيد تُعتبر جزءاً أساسياً من إدارة الحالات.

شارك الشريحة ٧- لماذا تعد إدارة المعلومات مهمة؟.

قُل < لمساعدتنا في فهم ما هي إدارة الحالات، تتضمن المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات بعض الخصائص الأساسية لإدارة الحالات.

شارك الشريحة ٨. الخصائص الأساسية لإدارة الحالات – وقم بإبراز النقاط التالية بعد كل خاصية منها:٢٦

بعد النقطة ١ قم بالتأكيد على أن هذا لا يعني أنه يلزم دراسة الأطفال بمعزل عن الأسرة والمجتمع - إدارة الحالات تركز على الأسرة، ولكنها تتمحور حول الطفل. سنضمن معالجة الشواغل على نحو منهجي مع مراعاة المصالح الفضلى للطفل والاستفادة من المرونة الطبيعية للطفل والأسرة.

بعد النقطة ٢ أوضح أن العملية يجب أن تتضمن المشاركة الفعالة للأطفال وأن تعمل على تمكين الأسرة في جميع خطواتها.

بعد النقطة ٤ أكد على أن هذا يجب أن يتم في سياق النظام الرسمي/القانوني الذي توجد به الحالة.

بعد النقطة ٥ أكد على أن أخصائي الحالات (والذي قد يطلق عليه أيضاً الأخصائي الرئيسي أو مدير الحالة) يكون مسؤولاً عن تنسيق إجراءات أعمال كافة الأطراف الفاعلة لضمان إدارة الحالة بما يتفق مع العملية المطبقة وأن القرارات المتخذة تحقق المصلحة الفضلى للطفل.

قُل < أود أن نقضي وقتاً أكثر قليلاً في مناقشة النقطة ١ بالشريحة.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة جماعية حول الأسئلة التالية:



- حسب فهمكم، ما هي الحالة؟
- أيمكنكم إعطاء بعض الأمثلة على ما تعتبرونه حالة؟
- أو موقف تتوقعون فيه أنكم بحاجة إلى فتح ملف حالة؟

٢٦ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ١.

نشاط اختياري: إذا كان المشاركون لا يملكون رؤية واضحة بشأن ما هي الحالة/متى يتعين فتح ملف حالة، قم بإجراء التمرين القصير التالي:



شارك السيناريوهات من الشريحة ٩ – ما هي الحالة؟ (تتوافر في نشرة التمرين ١ - دراسات حالة)

قل > هل دراسة الحالة مطلوبة للطفل الموصوف.

الدور والتحدث – امنح الأزواج دقائق قليلة للإجابة على الأسئلة فيما يتعلق بكل حالة.



إيلي - الجواب: لا – لا توجد مؤشرات على أن إيلي لديها مخاوف تتعلق بالحماية.

سارة - الجواب: جمع مزيد من المعلومات - هناك مخاطر حماية لأن سارة فتاة مرافقة تنام في نفس الغرفة مع الذكور دون أي صحبة من إناث أخريات. ومع ذلك، من الممكن حل هذه المسألة دون الحاجة إلى فتح ملف حالة.

فريدة - الجواب: لا – هذه قضية اجتماعية يجب حلها من خلال تعبئة مجتمعية وتوعية أوسع نطاقاً وإحداث تغيير في السياسات. لا يشير الموقف الموصوف إلى أن فريدة لديها مخاوف محددة بشأن الحماية أو أنها تُعامل بشكل مختلف عن الآخرين في جماعتها على الرغم من أن جماعتها تُعامل بشكل مختلف عن الجماعات الأخرى في البلاد.

ديفيد - الجواب: نعم – لدى ديفيد العديد من المخاوف المتعلقة بحماية الطفل التي تحتاج إلى تقييم والتعامل معها بمشاركته. فهو لا يعيش مع والديه على الرغم من أنهما على ما يبدو على قيد الحياة وهو يعمل في مصنع آلات ثقيلة. وقد يكون العمل في سن ديفيد مشروعاً بموجب القانون (انظر MS 12) وهو ما من شأنه أن يؤثر على الموقف. ومع ذلك، حتى لو كان هذا قانوني فإنه يشكل خطراً كبيراً على صحته وهذا من شأنه أن يتطلب التقييم والاستجابة أيضاً. علاوة على ذلك، فإن حالة ديفيد بالنسبة للمعيشة والنوم غير واضحة وتحتاج إلى التقييم لمعرفة ما إذا كانت هناك مخاطر حماية أخرى تنجم عن وضعه وما الذي يمكن القيام به.

شارك (إذا كان ذلك مفيداً لمناقشة دراسة الحالة الخاصة بديفيد) تعريف عمالة الأطفال:

عمالة الأطفال هو عمل غير مقبول بسبب لكون الأطفال في سن صغير للغاية وينبغي أن يكونوا ملتحقين بالمدارس، أو لأنه على الرغم من وصولهم إلى الحد الأدنى لسن العمل (عادة ١٥ سنة)، فالعمل الذي يقومون به يتعارض مع الرفاه البدني والنمائي والعاطفي لشخص دون ١٨ عاماً.

كثير من الأطفال العاملين هم ضحايا لأسوأ أشكال عمل الأطفال (WFCL)، مثل العمل القسري والسخرة، واستخدام الأطفال في الصراعات المسلحة، والاتجار بهم لأغراض التسخير والاستغلال الجنسي والعمل غير المشروع أو الأعمال الأخرى التي من المرجح أن تضر بصحتهم أو بسلامتهم أو بالأدب العامة (الأعمال الخطرة).

المصدر: المعايير الدنيا ١٢: عمالة الأطفال

قُل > إن فتح ملف حالة يتوقف على معايير التسجيل التي تطبقها المنظمة أو الحكومة والتي سنقوم بمناقشتها في الوحدة هـ ١: التحديد والتسجيل. إن أهم الأشياء التي يجب أن نكون على دراية بها الآن لتحديد ما إذا كنا نحتاج لفتح ملف حالة أم لا هي: ما هو نوع إساءة المعاملة أو ماذا يحتمل أن يكون، كما تمت مناقشته في الوحدة أ، وما إذا كان الموقف ينطوي على مخاطر، وهو ما ستتم مناقشته في الوحدة هـ ١.



شارك < (الإيضاح ما نعينه بشكل أكبر عندما نتحدث عن إدارة الحالات): تركز إدارة الحالات على الأطفال **الفرديين وليس على مجموعات من الأسر أو المجتمعات، كما في دراسة الحالة الخاصة بفريدة. ووضح أننا سنناقش هذا بمزيد من التفصيل على مدار التدريب.**

قُل < سنتناول عملية إدارة الحالات وفقًا لما هو وارد في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالة.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٠).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.



تمرين إضافي – أين نعمل (٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من التفريق بين عملية إدارة الحالات المستخدمة في مكان عملهم وبين العمليات المستخدمة في أماكن أخرى.

الإعداد < ارسم "الخريطة المثالية" للسياق من وجهة نظرك (انظر الجدول أدناه).

العمل الجماعي



قُل < أنتم الآن بصدد العمل في مجموعات مع أشخاص آخرين من منظماتكم/موقعكم لوضع خريطة بجميع عناصر نظام إدارة الحالات الحالي الخاص بكم. ستكون لديكم ٢٠ دقيقة للقيام بذلك.

يمكنكم تضمين أي شيء تريدونه - المبادئ والخطوات التي تتخذونها في عملية إدارة الحالات والأدوات التي تستخدمونها مثل الأشكال أو الإجراءات والمبادئ التوجيهية، والخدمات الإضافية التي تقدمونها، وشبكات الإحالة الخاصة بكم. يمكنكم أيضًا التفكير بشأن ما لم يتم تطبيقه حتى الآن ولكنكم تودون تطبيقه أو تعتقدون أنه يجب تطبيقه. ضعوا كل شيء مطبق بالفعل في لون واحد وكل شيء لم يُطبق في لون آخر.

صنف المشاركين في مجموعات مناسبة للسياق وليست كبيرة أو صغيرة للغاية.

جولة المعرض الفني < ما إن تنتهي المجموعات، قم بعرض خرائطهم على الجدران في أرجاء القاعة. ودع المشاركين والميسر يقومون بنشاط جولة المعرض الفني لإلقاء نظرة على مختلف "الخرائط".



شارك خريطتك المعدة مسبقاً (انظر الاقتراحات الخاصة بما يتعين إدراجه في الجدول أدناه). اشرح أين ستتم تغطية العناصر والأدوات المختلفة في التدريب. قم بتسليط الضوء على بعض العناصر التي تتم تغطيتها في وحدات أخصائي الحالات ثم في وحدات المدير بمزيد من التفصيل أو بطريقة مختلفة.

العنصر	العناصر/الأدوات المختلفة	الوحدة المغطاة
السياسات الخاصة بالموظفين	مدونة قواعد السلوك سياسة حماية الطفل	ب/المدير
التسجيل	- معايير التسجيل - مستويات المخاطر - التسجيل ونماذج الموافقة	هـ/المدير
آليات الإحالة	دليل الخدمة، خارطة الإحالة، عقود الخدمات	هـ/المدير
نظام إدارة المعلومات	- بروتوكولات حماية البيانات ومشاركة المعلومات، الرموز المرجعية - حماية البيانات الورقية - حماية البيانات الإلكترونية	ب، هـ/المدير
نماذج إدارة الحالات	- نموذج التقييم، خطة الحالة، نموذج الإحالة، مذكرات الحالة، نموذج المتابعة، نموذج إغلاق ملف الحالة	هـ ١ - ٦/المدير
الرصد والإبلاغ	- تحليل عبء الحالات وأداة الإبلاغ - تدقيق ملف الحالة	المدير
الإشراف	- أدوات الإشراف	المدير
المعرفة بالنظام الرسمي (أسئلة مقترحة يتعين استخدامها حسب صلتها بالسياق)	- الإدارات الحكومية ذات الصلة و: ○ ما يفعلونه فيما يتعلق بإدارة الحالات وتنفيذ القانون؛ ○ ما هي الفرق أو الهياكل أو المؤسسات التي تعمل تحت إشرافهم وما هو غرضها؛ ○ إلى أي مستوى إداري بالحكومة قد وصلوا وما إذا كان هيكلم يشهد تغيرات على مختلف المستويات؛ ○ ما هي أفضل السبل لرفع التقارير إليهم أو التعامل معهم (على سبيل المثال، التنسيق)؛ - أي وكالات (على سبيل المثال، المنظمات غير الحكومية) تعمل الحكومة معها بشأن القضايا الرئيسية مثل المساعدة القانونية أو الرعاية المنزلية أو التحويل. - متطلبات الإبلاغ الإلزامي. - سياسة الحكومة بشأن استخدام القانون العرفي	الأسس/المدير
التدخلات المناسبة	- كيف من الممكن أن تبدو الخدمات المناسبة ثقافياً؟ - ما هي البيئة الوقائية في السياق؟ - كيف يمكن تعزيز آليات الإحالة؟ - ما هو مدى ملائمة الخدمات الحالية للطفل؟	أ هـ ١ وهـ ٤ د

قُل < ينبغي أن يكون هذا التمرين قد أطلعك على/ذكرك بالثغرات التي قد يلزم سدها من قبل وكالات مختلفة/في مواقع مختلفة قد تعمل بها. بالنسبة لمعظم هذه العناصر، سيوفر التدريب الخطوات العملية الأولى لتعزيزها. وقد يكون من المفيد لكل وكالة أو مجموعة تنسيق في كل موقع الاحتفاظ بخطة حالة والتي يمكن تحديثها خلال التدريب والمضي قدماً في تنفيذها بعد ذلك.

التأمل الجماعي < اقترح أن تعود المجموعات إلى خرائطها لسد أي ثغرات إضافية لاحظوها عندما طالعوا الخريطة المعدة مسبقاً. ويمكن أن يتم تحديثها مرة أخرى بمجرد معرفتهم بالعناصر المختلفة أثناء التدريب.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٢ - عملية إدارة الحالات^{٢٧} (ساعة و ٢٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من وصف عملية إدارة الحالات في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات.

قُل < سنتعلم ونناقش عملية إدارة الحالات. سنجري مبدئياً تمريناً ثم سنقوم بمناقشة أخرى وعرض تقديمي حسبما يلزم. وهذه جلسة مهمة للغاية حيث سنتعلم العملية التي تشكل هيكل باقي التدريب.

الجزء الأول - الخطوات



قُل < هل يمكنني الحصول على ٦ متطوعين؟ (إذا كانت لديك مجموعة متباينة الخبرات اختر الأشخاص الأقل معرفة أو خبرة بإدارة الحالات واطلب من الآخرين السماح لهم بالمحاولة قبل مساعدتهم).

شارك مع كل متطوع إحدى البطاقات التي تحمل علامة إحدى خطوات إدارة الحالات (في موارد الميسر - "التحديد والتسجيل" و"التقييم" و"التخطيط للحالات" و"تنفيذ خطة الحالة" و"المتابعة والمراجعة" و"غلق ملف الحالة"). تأكد أن هذه البطاقات غير مرقمة وأنه لم يتم توزيعها بالترتيب.

قُل < أنتم بحاجة إلى أن تتفاوضوا وأن تتناقشوا، ويمكنكم طلب المساعدة من المشاركين الآخرين إذا لزم الأمر، بشأن الترتيب المفترض برأيكم لهذه الخطوات المختلفة، بعد ذلك يتعين عليكم ترتيب أنفسكم وفق الترتيب الذي تعتقدونه صحيحاً.

قُل < للمشاركين الآخرين في القاعة) هل توافقون على الترتيب الذي وضعوا أنفسهم فيه؟ (أعد التنظيم إذا لزم الأمر بحيث يكونوا في الترتيب التالي).

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| ١- التحديد والتسجيل | ٤- بدء خطة الحالة |
| ٢- التقييم | ٥- المتابعة والمراجعة |
| ٣- تخطيط الحالة | ٦- غلق ملف الحالة |

^{٢٧} هذا التمرين مأخوذ من حزمة التدريب الخاصة برعاية الأطفال الناجين (Caring for Child Survivors) (قيد التطوير). ثيموسون إتش، لصالح اليونيسيف واللجنة الدولية للإنفاذ.

شارك نشرة التمرين ٢ - عملية إدارة الحالات والذي يتضمن مخططاً وشرحاً مختصراً للغاية لكل خطوة في العملية.



قُل < في بعض الأماكن يتم دمج بعض الخطوات وهو ما يعني أن نموذجاً واحداً قد يُستخدم لتسجيل عدة خطوات على الرغم من أنك ذلك يعني أداء كل خطوة على حده. على سبيل المثال، في المعايير الدنيا تحتوي إدارة الحالات على ٥ خطوات حيث يتم دمج "التقييم" و"تخطيط الحالة" في خطوة واحدة، في حين تكون هاتان الخطوتان في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات منفصلتين.

مناقشة جماعية < توصي المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات بأن يُجرى التقييم الأولي عند تحديد هوية الطفل وتسجيله. لماذا تعتقدون أن هذا قد يكون ضرورياً؟ أو لماذا يُعتبر إجراء تقييم تفصيلي ضرورياً إذا كنا نقوم به؟



- ✓ لماذا الحاجة إلى التقييم الأولي - من أجل تحديد القضايا الطارئة والاستجابة لها قبل الانتظار حتى إجراء التقييم التفصيلي وحتى يتسنى الاستجابة لخطة الحالة/يدوها.
- ✓ لماذا الحاجة إلى التقييم التفصيلي كذلك - ربما لا نحدد كل شيء عند التسجيل/التقييم الأولي لذلك هناك حاجة إلى التقييم التفصيلي أيضاً.
- ✓ يجب أن يكون التقييم عملية مستمرة - لست مضطراً لعمل تقرير واحد فحسب.

قُل < إن إجراء التقييم الأولي لا يعني أنكم تتخطون خطوة التقييم والتخطيط للحالة، فهاتان الخطوتان مطلوبتان للتأكد من أنكم لم تغفلوا أي معلومات أساسية. ومع ذلك، يعني هذا أنكم في بعض الحالات (الحالات الأكثر إلحاحاً) قد تحتاجون إلى قضاء وقت في الخطوة ١ أكثر من الحالات الأخرى (الحالات الأقل إلحاحاً). سوف نناقش هذا بمزيد من التفصيل في الوحدة هـ.

تحقق مما إذا كانت الخطوات واضحة ومفهومة للمشاركين. قد يكونوا لا يستخدمون جميع الخطوات في أماكن عملهم. في هذه الحالة، حاول إلقاء الضوء على كيف أن ما يفعلونه في أماكن عملهم يشبه العملية المبينة في التمرين/المبادئ التوجيهية أو يختلف عنها. احرص على إيضاح أن الخطوات المختلفة وأسباب الحاجة إلى هذه الخطوات ستتم مناقشتها بمزيد من التفصيل على مدار التدريب. حاول ألا تمضي قدماً إلا بعد أن تطمئن من وضوح ذلك للجميع.



الجزء ٢ - الحلقات والتعليقات

قُل < هل برأيكم هناك أي شيء مثير للإهتمام في الرسم البياني مفقود في العرض التقديمي أمامكم؟ أي شيء على الإطلاق؟ ليس بالضرورة أن يكون هذا الشيء كلمات مكتوبة على الصفحات فيمكن أن يكون عبارة عن رمز؟

قُل < (شخص ما قد يلاحظ الأسهم). ممتاز! الأسهم مفقودة. ولكن لماذا أنا مهتم بالأسهم بالرغم من أنها لا تقوم سوى بربط الخطوات؟ هل هناك سهم مختلف أو سهم مهم بشكل خاص في الرسم البياني؟

تحقق < مما إذا كانوا يلاحظون السهم المنقط الذي يربط "متابعة ومراجعة خطة الحالة" و"التقييم". إذا لم يلاحظوه، فالفنت انتباههم له.



قُل < سأحتاج إلى اثنين آخرين من المتطوعين لإيضاح "الأسهم المنقطة".

شارك مع المتطوعين الاثنين الجدد بطاقة بها علامة سهم وعبرة (مدرجة في موارد الميسر - "العودة إلى الخطوة السابقة"، "العودة إلى الخطوة السابقة").

قُل < إنكم بحاجة إلى أن تتداولوا وتناقشوا فيما بينكم بشأن أين تعتقدون أنه يمكن وضع هذه الخطوات ثم ضعوا أنفسكم بين الخطوات الست المستخدمة بالفعل.

قُل < (للمشاركين الآخرين في القاعة) هل توافقون على الترتيب الذي وضعوا أنفسهم فيه؟ أعد التنظيم إذا لزم الأمر بحيث تكون "العودة إلى الخطوة السابقة" بين "المتابعة والمراجعة" و"التقييم"، وبين "المتابعة والمراجعة" و"تخطيط الحالة".

قد تحتاج إلى إرشادهم لتكييف الطريقة التي يقفون بها من كونهم في صف إلى كونهم في دائرة بحيث يكون من الأسهل إظهار آليات الحلقات والتعقيبات بين مختلف المراحل في عملية إدارة الحالات).

مناقشة عامة < ناقش الغرض من العودة إلى الخطوة السابقة ولماذا تُعتبر مهمة في إدارة الحالات.



- ✓ الموقف قد يتغير - يمكن لتدخلنا أن يغير الموقف
- ✓ يبين الرسم البياني لعملية إدارة الحالات الخاصة بالمعايير الدنيا أننا قد نحتاج إلى إعادة التقييم بعد المتابعة والمراجعة إذا وجدنا أن شيئاً ما مفقود من التقييم أو إذا حدث تغيير في حياة الطفل يتطلب إعادة التقييم (على سبيل المثال تغيير مقدم الرعاية).
- ✓ ربما أيضاً نعود إلى تخطيط الحالة بعد المتابعة والمراجعة حيث قد نجد أن الموقف لم يتغير (ليست هناك حاجة إلى إعادة التقييم) ولكن نجد أن البرنامج لا يعمل ويحتاج إلى مراجعته.



تحقق من أن المشاركين قد فهموا وانظر ما إذا كان لديهم أي أسئلة قبل المضي قدماً.

الجزء ٣ - خطوات صغيرة إضافية

قُل < أحتاج إلى متطوعين آخرين.

شارك مع كل متطوع بطاقة (من موارد الميسر: "المتابعة النهائية" و"إعادة فتح الحالة").

قُل < مثلاً كان الحال من قبل، يتعين عليكم أن تقررُوا أين أنسب مكان لكم في المجموعة الواقفة أمامنا.

مناقشة عامة < اشرح أنه إذا لزم الأمر يمكن إعادة فتح الحالة واعقد مناقشة حول لماذا قد يُعتبر هذا ضرورياً.

يتعين على المشاركين أن يجدوا وضع خطوة "المتابعة النهائية" أمراً سهلاً. لاحظ أنه في حين أن هذا لم يتم تضمينه في الرسم البياني في المعايير الدنيا فإنه مذكور فيما بعد في أحد الأقسام عن الأطر الزمنية في إدارة الحالات التي ستتم مناقشتها الآن، علاوة على أنه مذكور في قسم "رعاية الأطفال الناجين" ولكن هذا الخطوة تحمل في هذا القسم اسم "تقييم الخدمة".



تحقق من أن المشاركين قد فهموا وما إذا كانت لديهم أي أسئلة قبل المضي قدماً.



الجزء ٤ - الأطر الزمنية

قُل < (بينما لا يزال المشاركون واقفين) نحن الآن بحاجة إلى ٤ متطوعين نهائين لشرح الأطر الزمنية التي من المفترض اتباعها في كل خطوة في معيار إدارة الحالات (هذا العدد ربما يكون هو ما تبقى من المشاركين).

شارك مع كل متطوع من المتطوعين الأربعة الجدد بطاقة بها إطار زمني (في موارد الميسر: "في غضون أسبوع"، "في غضون أسبوعين"، "مرة واحدة كل شهر على الأقل"، "ثلاثة أشهر على أقصى تقدير بعد ذلك").

قُل < مثلما كان الحال من قبل، أنتم بحاجة إلى أن تتداولوا وتناقشوا بشأن أي خطوة من خطوات إدارة الحالات ترتبط بها هذه الأطر الزمنية ثم ضعوا أنفسكم خلف خطوة إدارة الحالات التي تعتقدون أنكم ترتبطون بها، مع وضع بطاقتكم فوق رأس الشخص الذي يحمل البطاقة التي بها الخطوة المعنية (هذا مهم حقاً فقط إذا كنت تريد النقاط صورة!).

قُل < (للمشاركين الآخرين في القاعة) هل توافقون على الترتيب الذي وضعوا أنفسهم فيه؟ (أعد التنظيم إذا لزم الأمر بحيث تكون الخطوات والأطر الزمنية متوافقة مع الجدول التالي).

مناقشة عامة <



- هل تعتقدون أن هذه الأطر الزمنية واقعية مقارنة بالأطر الزمنية التي تميلون إلى اتباعها في مكان عملكم؟
- هل من الصعب إجراء تقييم في غضون أسبوع؟

قُل < إن الأطر الزمنية التي تمت مشاركتها مأخوذة من المعايير الدنيا وهي بمثابة دليل استرشادي فقط. يمكن وضع الأطر الزمنية الخاصة بالبرنامج وخطة الحالات وفقاً لما هو وارد في المصالح الفضلى للطفل. ومع ذلك، فإن النقطة الأكثر أهمية هي أنه يتوجب علينا أن ننسم بالدقة الزمنية في أعمالنا بحيث تتم حماية الأطفال وعدم تغير الوضع نحو الأسوأ قبل أن نكون قادرين على التدخل.

ملاحظة للميسر < يقدم الإطار التالي ملخصاً بالأطر الزمنية المذكورة في المعايير الدنيا والتوجيهات الإضافية الواردة في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات. قد يكون من المفيد مراجعة ذلك مع المشاركين. وفي حالة الاتفاق على الأطر الزمنية محلياً يمكن مشاركتها (يمكن تحديثها للتوافق مع المبادئ التوجيهية ما أمكن وحسبما هو ملائم).

المعايير الدنيا	المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات	التقييم
خلال أسبوع من التحديد	خلال شهر بحد أقصى في الظروف غير الطارئة	التقييم
خلال أسبوعين من التقييم		خطة الحالة
مرة واحدة شهرياً على الأقل	كل ثلاثة أشهر على الأقل (على نحو أكثر انتظاماً في حالة تغير الموقف بشكل سريع أو كان معدل المخاطر مرتفعاً)	المتابعة والتقييم
ثلاثة أشهر على الأكثر بعد إغلاق الحالة	أو أقل في الحالات الطارئة لضمان الحفاظ على استقرار الموقف وللحصول على الآراء بشأن الخدمة المقدمة.	المتابعة النهائية

مناقشة عامة > اطلب من المشاركين الجلوس معاً والتحول إلى النشرة الخاصة بمخطط عملية إدارة الحالات التي تمت مشاركتها في وقت سابق:
 هل يمكنكم أن تذكروني بالخطوات الست التي بدأنا التمرين بها؟



اكتب إجاباتهم على لوح ورقي فلاب. قم بتعديلها حتى تصبح مماثلة للخطوات الست التي تم وصفها.



مناقشة عامة > استغرق بعض الوقت لمناقشة كل خطوة من الخطوات:
 هل هي مماثلة أم مختلفة للخطوات التي تقوم بها في المكان الذي تعمل به الآن؟
 هل لديك أية أسئلة فيما يتعلق بها (ستتم مناقشة ذلك بتعمق أكبر في الوحدة هـ، حيث يمكنكم طرح بعض الأسئلة في قسم "ساحة السيارات" عندما تتم تغطيته لاحقاً)؟
 ما هي نماذج إدارة الحالة أو الأدوات الأخرى التي قد تكون مطلوبة في هذه الخطوة من خطوات إدارة (كتلك المذكورة في تمرين أين نعمل)؟



قد تجد أنه من المفيد الرجوع إلى الشرائح ١٣-٢٠ لإعطاء شرح تقديمي لكل خطوة من خطوات إدارة الحالات وفقاً للمبادئ التوجيهية الخاصة بإدارة الحالات.

اختياري - شارك - الأداة المناسبة (مما هو مدرج في تمرين أين نعمل) واقض دقائق قليلة في تلخيصها. ستتم العودة إلى ذلك مرة أخرى في الوحدة هـ.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢١)

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



خاتمة الوحدة (٥ دقائق)

نذكر المشاركين بهدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٢٣). واسألهم ما إذا كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.



قل < هذه هي نهاية الوحدة ب: عملية إدارة الحالات. من المفترض أن الوحدة تكون قد عرفتكم بالمفاهيم الجوهرية الخاصة بإدارة الحالات ويجب أن تشعروا بالراحة الآن بشأن النظر في كيفية اختلاف عملية إدارة الحالات في البيئة التي تعملون فيها مع العملية المبنية في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات. وسنلقي نظرة على كل خطوة من الخطوات في العملية بالوحدات القادمة.

قل < سوف نتناول الوحدة التالية مبادئ إدارة الحالات والتي يجب أن تمثل الأساس لكل ما تقومون به من عمل يتعلق بالحالة.

الوحدة ج.

مبادئ إدارة الحالات

هدف الوحدة:

مشاركة مبادئ إدارة الحالات وحث المشاركين على توقع التحديات المحتملة وتطبيقها.

الوقت:

٤ ساعات و ١٥ دقيقة

الجلسة:

الجلسة ١ مبادئ إدارة الحالات

المعايير الدنيا لحماية الطفل:

١٥ لإدارة الحالات؛ و ٥ لإدارة المعلومات

إطار الكفاءة الخاص بحماية الأطفال في حالات الطوارئ

(CPIE):

- النزاهة
- المساءلة
- الحساسية الثقافية
- فهم شواغل الحماية الخاصة بالأطفال

الكفاءات المتعلقة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

معرفة الإطار النظري اللازم للعمل مع الأطفال والأسر: فهم شواغل الحماية المتعلقة بالأطفال. امتلاك الأدوات المحددة الخاصة بإدارة الحالات (توثيق إدارة الحالات، إدارة المعلومات، حماية البيانات، مشاركة المعلومات).

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين
- كمبيوتر محمول وجهاز عرض
- بطاقات لاصقة
- نشرات: نسخ كافية لكل مشارك من:
 - التمرين ٢ العمل الجماعي - التأمل المبدئي
 - التمرين ٣ العمل الجماعي - مبادئ إدارة المعلومات
 - التمرين ٤ - دراسة حالة - إدارة المعلومات
 - التمرين ٤ أداة - بروتوكول حماية البيانات
 - العرض التقديمي للوحدة
 - نموذج بروتوكول حماية البيانات (انظر مبادئ إدارة الحالات واستخدم النسخة المحلية إن وجدت)
 - العرض التقديمي للوحدة

الجلسة ج. ١. مبادئ إدارة الحالات

الهدف	مشاركة مبادئ إدارة الحالات وحث المشاركين على توقع التحديات المحتملة وتطبيقها.
نتائج التعلم	- وصف المبادئ الواردة في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات. - تطبيق المبادئ على المواقف المرتبطة بالسياق الذي يعملون فيه. - مواصلة ممارسات إدارة الحالات مع الالتزام بالمبادئ عندما يكون الإبلاغ الإلزامي مطبقاً. - وصف الغرض من بروتوكول حماية البيانات ومحتوياته. - معرفة الحد الأدنى لمعايير إدارة المعلومات والسبل العملية لتنفيذها.
الوقت	٤ ساعات و ١٥ دقيقة + ساعة
متن الجلسة	
٢٥ دقيقة (صفحة ٦١)	التمرين ١ - ما هي المبادئ؟ تحديد جميع المبادئ.
ساعة واحدة و ٤٥ دقيقة (صفحة ٦١)	التمرين ٢- التأمل المبدئي وشرح المبادئ: العمل الجماعي والتمارين القصيرة لتطبيق المبادئ.
ساعة واحدة (صفحة ٦٤)	التمرين ٣ - مبادئ مشاركة المعلومات: تمرين تشاركي لمشاركة معنى كل مبدأ من المبادئ الفرعية.
ساعة واحدة و ٥ دقائق (صفحة ٦٥)	التمرين ٤- بروتوكولات حماية البيانات: مناقشة وعمل جماعي بشأن الممارسات الجيدة الخاصة بإدارة المعلومات ومراجعة أحد بروتوكولات حماية البيانات.
ساعة واحدة (صفحة ٦٨)	تمرين اختياري-عروض تقديمية ودراسات حالة يتم استخدامها عندما يكون الإبلاغ الإلزامي ذا صلة بالسياق.

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

قُل > في هذه الوحدة سوف نستكشف كل مبدأ من مبادئ إدارة الحالات، بما في ذلك الكيفية التي يمكن من خلالها تطبيق هذه المبادئ في السياقات التي تعملون فيها، وسنبحث السبل العملية لتنفيذ مبادئ إدارة المعلومات. تشكل هذه المبادئ الأساس لممارسة إدارة الحالات الخاصة بكم وسيتم تناولها في بقية التدريب وكذلك في هذه الوحدة.

شارك الغرض من الوحدة وأهداف التعلم الخاصة بها (الشريحة ٢) وكذلك التمارين في ضوء ارتباطها بجدول الأعمال.

التمرين ١: ما هي المبادئ (٢٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من وصف المجموعة الأولى من مبادئ إدارة الحالات.

الدور والتحدث > اطلب من المشاركين أن يناقشوا في مجموعات من شخصين لمدة ٥ دقائق بشأن ما هي برأيهم مبادئ إدارة الحالات أو ماذا سيختارون كمبادئ لإدارة الحالات لو أسند إليهم كتابة المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات!



ملاحظة للميسر > إذا بدا أن المشاركين في حيرة، أعطهم تلميحا من خلال سؤالهم عما إذا كانوا يعرفون أي من المبادئ التوجيهية الخاصة باتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل أو أي مبادئ تتعلق بإدارة المعلومات.

اكتب > إجابات المشاركين على لوح ورقي قلاب. (إن أمكن اكتب إجاباتهم على أوراق لاصقة بحيث يمكن نقلها من موضعها بعد ذلك). اعمل مع المجموعة على وضع قائمة بجميع المبادئ التي تم تحديدها. (إذا كنت قد كتبتها على أوراق لاصقة فيمكنك نقلها وتجميعها معا).



شارك المجموعة الأولى من مبادئ إدارة الحالات باستخدام الشريحة ٤ – مبادئ إدارة الحالات. قم بتهنئة المشاركين على التوصل إلى بعض المبادئ الصحيحة/أو المقاربة للمبادئ الصحيحة. لا تشرح أي من المبادئ لأن ذلك سيتم التطرق إليه لاحقًا.

قل > المبادئ الموجودة في الجزء العلوي الأيسر هي المبادئ التوجيهية الرئيسية لاتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل. والمبادئ الموجودة في الجزء العلوي الأيمن معنية جميعها بالممارسة المهنية. والمبادئ الموجودة أسفل الشريحة التي تم تناولها في الوحدة أ: الأسس (تمكين الأطفال والأسر للاستفادة من نقاط القوة الخاصة بهم) سيتم تناولها بمزيد من التفصيل في الوحدة هـ: خطوات إدارة الحالات.

شارك المجموعة الثانية من المبادئ باستخدام الشريحة ٥ – مبادئ إدارة الحالات.

قل > سنرجع إلى هذه المبادئ في تمرين منفصل.

مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة عامة حول السؤال التالي مع تقديم التوضيح اللازم في حالة اختلاف المصطلحات أو تداخلها أو تناقضها: ما مدى تشابه/اختلاف القائمة التي وضعتها مع مبادئ إدارة الحالات؟

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٢: التأمل المبدئي وشرح المبادئ (ساعة ٥، دقيقة ٤)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التدريب سيتمكن المشاركون من تطبيق المبادئ على مواقف ذات صلة بالأماكن التي يعملون بها.

العمل الجماعي



قل < سنعمل الآن في أربع مجموعات لعرض المجموعة الأولى من المبادئ بمزيد من التفصيل.

شارك الشريحة ٤ مرة ثانية وأشر إلى المبادئ الثمانية الموجودة في الجزء العلوي من الشريحة.

قل < سنناقش ماذا تعني هذه المبادئ وكيف ترتبط بعملكم - حيث تعملون. وستبحث كل مجموعة مبدئين، وسيتم توفير نشرة لكم من المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات لشرح المبادئ.

شارك الشريحة ٧ لتوضيح ما الذي تحتاج المجموعات لعمله (موجودة كذلك في النشرة).

قل < ستتاح لكم ٢٠ دقيقة للعمل الجماعي و ١٠ دقائق لعمل العرض التقديمي بشأن المبادئ المخصصة لكم.

شارك الشريحة ٨ التي تبين المبادئ التي ستبحثها كل مجموعة (موجودة كذلك في النشرة).

صنّف المشاركين إلى أربع مجموعات. إذا كان المشاركون يختلفون في الخبرات فيمكنك تكليف مجموعات معينة من المشاركين بمبادئ محددة استناداً إلى ما يحقق أكثر قدر من الفعالية.

شارك نشرة التمرين ٢ - العمل الجماعي - التأمل المبدئي.



ملاحظة للميسر < إذا واجه المشاركون صعوبة في التفكير في الأمثلة (على سبيل المثال إذا كانت خبرتهم محدودة أو لم يكونوا على دراية جيدة بأي من المبادئ، فيمكنك مشاركة بعض الأمثلة الواردة في الإطار أدناه إذا كانت ذات صلة بالسياق.

أمثلة على تطبيق المبادئ في إدارة الحالات

المصالح الفضلى: التحديات: المجتمع يعطي الأولوية لاستقرار الأسرة أو المجتمع أو المصالح الفضلى لأي منهما على استقرار الطفل أو مصالحه الفضلى؛ قد تستغرق موازنة العوامل المختلفة التي تؤثر على تحديد الأمور التي تعد ضمن المصالح الفضلى للطفل مدة أطول؛ وقد تؤثر التوجهات والعادات على اعتقادات بعض الأشخاص بشأن ما يعتبر ضمن المصالح الفضلى للطفل - يمكن للتدريب أن يساعد في ذلك؛ ما إذا كان ينبغي إرجاع الطفل إلى مؤسسة نساء معاملته فيها أم حرمانه من التعليم نظراً لأنه لا توجد مؤسسات أخرى تعنى بذوي الاحتياجات الخاصة في الدولة.

المشاركة:

- النجاحات: قد تكون المشاركة تمكينية وتجعل الأطفال أكثر مرونة؛ فمشاركة الأطفال تساعدنا على معرفة رأيهم بشأن ماهية مصالحهم الفضلى وتساعدهم على الشعور بأنهم يتمتعون بقدر من السيطرة على الوضع، كما تساعدنا أيضاً على معرفة ما هو طبيعي للطفل ومن ثم فهم الوضع وتحليله.
- التحديات: إذا تم وضع برنامج حالة دون مشاركة الأطفال فقد يرفضونه؛ وقد يكون إقناع الأطفال الأكبر سناً بتغيير سلوك يضر بهم أمراً صعباً إذ قد يكون لديهم اعتقاد بأن ذلك يعد من مصالحهم الفضلى.

عدم التمييز: النجاحات: تقديم نفس الخدمة لجميع الأطفال؛ عدم الإدلاء بتعليقات حكمية على الأطفال/الأسر. التحديات: استبعاد الأطفال المعاقين من خدمات مخصصة لهم؛ وتوفير الخدمات التي تستهدف جماعات سياسية معينة أو أعراق دون غيرها لأسباب مختلفة.

عدم الإيذاء: التحديات: المقابلات المتعددة نظراً لعدم وجود أنظمة منسقة؛ والوكالات التي تتخذ قرارات حول إبعاد الأطفال عن مقدمي الرعاية المؤذيين بدون اتخاذ الضمانات اللازمة؛ والرعاية المؤسسية يجب أن تكون الملاذ الأخير وعلى وجه الخصوص للأطفال الصغار نظراً لاحتمال الإضرار بنموهم.

المساءلة: النجاح/التحدي: يتحمل المدراء مسؤولية تدريب أخصائيي الحالات والإشراف المستمر عليهم بما يضمن عدم تسببهم في ضرر لأي شخص؛ وقد تتحمل الوكالات مسؤولية الإبلاغ عن شواغل الحماية باعتبارها جزءاً من سياسات حماية الأطفال الداخلية أو تتحمل مسؤولية الإبلاغ الإلزامي.

التنسيق والتعاون: النجاحات: تحديد الخدمات بما في ذلك الهياكل الحالية؛ وفهم التفويضات بشكل أفضل من خلال وضع الإجراءات والاتفاقيات.

العروض التقديمية > اسمح لكل مجموعة بـ ١٠ دقائق لعمل عروضهم التقديمية ولطرح أي أسئلة والإجابة عليها. تأكد من مشاركة المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات بشأن كل مبدأ أغفله المشاركون أو يحتاجون إلى إيضاح بشأنه بعد كل عرض تقديمي. (انظر النشرات التي تتضمن النص الكامل للمبادئ التوجيهية).

نشاط تنشيطي > النشاط التنشيطي الذي يمكنه تحقيق نتائج جيدة هنا هو "افعل كما أقول وليس كما أفعل"

افعل كما أقول وليس كما أفعل^{٢٨}: نشاط يشجع على التركيز والملاحظة والتنسيق ويحقق نتائج جيدة عندما تتم تأديته بشكل سريع.

كيف يعمل هذا النشاط؟

- ⊕ يقف المشاركون في دائرة ويختارون قائداً.
- ⊕ يتمثل الهدف في متابعة ما يقوله القائد وليس ما يفعله.
- ⊕ على القائد أن يقول ثلاث مرات اسم أحد أجزاء الجسم ويلمس هذا الجزء في نفس الوقت (على سبيل المثال "رأس، رأس، رأس" مع لمس الرأس ثلاث مرات). ثم يتعين على القائد إضافة جزء آخر من أجزاء الجسم ونطق اسمه ولمسه في نفس الوقت (على سبيل المثال "رأس، رأس، رأس، أكتاف").
- ⊕ وبعد فترة، يمكن أن يقول القائد "أنف، أنف، أنف، أذن" مع لمس أنفه ثلاث مرات ثم لمس عينه.
- ⊕ المشاركون الذين يتبعون التصرف بدلاً من فعل ما يقوله القائد يخرجون من اللعبة.

28 المصدر: A Parrot on Your Shoulder: A guide for people starting to work with orphans and vulnerable children (2004), International HIV/AIDS Alliance, www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/Ch_7_Annex_C_Parrot_on_your_shoulder_1.pdf.

لعب الأدوار



قُل > نحن الآن بصدد القيام بتمرين قصير أخير.

شارك الشريحة ٩ - لعب الأدوار لشرح المبادئ وشرح التمرين. (يمكن للمشاركين إجراء ذلك باللغة المحلية إذا كان ذلك مناسباً نظراً لأن ذلك يمكن أن يكون مفيداً في ممارسة ترجمة المصطلحات الرئيسية).

قُل > ستكون لديكم ١٠ دقائق فقط لممارسة الأدوار الخاصة بكم. ثم ستنتم دعوة زوج أو اثنين للأداء أمام مجموعة أكبر إذا رغبوا في ذلك.

صنف المشاركين في أزواج.

تحقق > أثناء لعب المشاركين للأدوار تجول في جميع أنحاء القاعة لمعرفة ما إذا كان لعب أي شخص للدور مثير للاهتمام على نحو خاص يعرض شرحاً بسيطاً وواضحاً. إذا وجدت ذلك، أدع الزوج للأداء أمام المجموعة إذا كان ذلك ملائماً لهم. (قد تكون قادراً أيضاً على رؤية ما إذا كان المشاركون يفهمون المبادئ بدقة أم لا وبالتالي ما إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من التوضيح أم لا).

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٠).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٣: مبادئ إدارة المعلومات (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التدريب سيتمكن المشاركون من تعريف المجموعة الثانية من المبادئ (مبادئ إدارة المعلومات).

الإعداد > اكتب العناوين حسبما هي موضحة في الخانات أدناه على ثلاث ورقات لوح ورقي قلاب. والصق هذه الأوراق على الجدران في جميع أنحاء القاعة أو ضعهم في جداول. وضع العديد من الأقلام ذات الخط العريض بجانب كل ورقة.

الموافقة المستتيرة و/أو القبول	مراعاة السرية	مراعاة قوانين/سياسات الإبلاغ الإلزامي
--------------------------------	---------------	---------------------------------------

قُل > تنطوي إدارة الحالات على جمع المعلومات لمساعدتنا على فهم العمل الذي نؤديه مع الأطفال وأسرههم والتخطيط له ورصده. وهذه المعلومات سرية وتخص الطفل والوالدين/مقدم الرعاية. وعادة ما تكون حساسة للغاية. ونتيجة لذلك، يوجد بعض مبادئ إدارة الحالات المحددة والمهمة التي تنظم عملية إدارة المعلومات.

المعرض الفني



قُل > لقد وضعت ثلاث ورقات من لوح ورقي قلاب في جميع أنحاء القاعة. وكل ورقة تحمل مبدأً من مبادئ إدارة المعلومات الثلاثة في الجزء العلوي منها.

أود منكم التجول في القاعة وكتابة ما يتبادر إلى ذهنكم عند قراءة المبدأ الموجود على كل ورقة من أوراق اللوح الورقي القلاب. إذا كان شخص ما قد كتب بالفعل ما أردت قوله فإن هذا شيء طيب - ليست هناك حاجة لكتابتك مرة أخرى. خصص بعض الوقت لمطالعة ما كتبه الأشخاص الآخرون التفكير فيه.

لا تحاول كتابة كل شيء في البداية بحيث تُتاح لكل شخص الفرصة ولكن تأكد من أنه في النهاية كل شيء تعتقد بأنه يجب أن يكون مكتوبًا قد تم إدراجه بالفعل.

جولة المعرض الفني > امنح المشاركين ١٠ دقائق للكتابة على الألواح الورقية القلابية وعرضها.



مناقشة عامة > أحضر الألواح الورقية القلابية الأربعة إلى مقدمة القاعة بحيث يستطيع كل شخص الجلوس. راجع كل لوح بالتتالي ملخصًا وموضحًا النقاط التي أثارها المشاركون.



شارك أي معلومات مفقودة بشأن كل مبدأ مستخدمًا الشرائح ١٤-٢٠ أو نشرة التمرين ٣ - العمل الجماعي - مبادئ إدارة الحالة. تحقق من استيعاب المشاركين أثناء مضيق قدمًا.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢١).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا. (ضع في ذهنك أن التدربيين/الثلاثة تدريبات التالية سوف تتناول حماية البيانات وإدارة المعلومات - والإبلاغ الإلزامي إذا كان ذا صلة - بمزيد من التفصيل).



تمرين اختياري: الإبلاغ الإلزامي. إذا كنت تغطي هذا التمرين فيمكنك تيسيره الآن. ستجد هذا التمرين في نهاية برنامج الجلسة.

التمرين ٤: بروتوكولات حماية البيانات (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذه التدريب سيعرف المشاركون الحد الأدنى لمعايير إدارة المعلومات والسبل العملية لتنفيذها، وسيكون بإمكانهم وصف الغرض من بروتوكولات حماية البيانات ومحتواها.

نشاط تنشيطي > التأكيد على أهمية إدارة المعلومات وتذكير المشاركين بكيفية تسرب المعلومات وتحريفها بسهولة إذا لم تكن حذرين للغاية، ويمكنك أن تبدأ بالنشاط التنشيطي "نقل الرسالة".

نقل الرسالة

يبين هذا النشاط كيف يمكن تحريف ما يقوله شخص ما عند نقله من شخص إلى آخر.

ما هو المطلوب؟ جملة طويلة ومعقدة

كيف يعمل هذا النشاط؟

- يقف المشاركون أو يجلسون في دائرة واسعة.
- اقترب من أحد الأشخاص الجالسين بجوارك وأخبره بالجملة همساً.
- يقوم هذا الشخص بإخبار الشخص التالي همساً أيضاً، وهكذا، حتى يتم تمرير الجملة عبر كامل المجموعة.
- اطلب من الشخص الأخير أن يقول ما تم إخباره به بصوت عالٍ.
- قد تكون الجملة مختلفة عن الجملة الأصلية.
- يمكن أن تتبع ذلك بمناقشة أمثلة على الحياة الحقيقية عن شيء قاله المشاركون وتمت إساءة فهمه.

شارك أول نقطتين من الشريحة ٢٤ – إدارة المعلومات.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- لماذا تعتقد أن المعلومات الشخصية بحاجة إلى حماية؟
- ماذا يمكن أن يحدث إذا لم تتم حمايتها؟
- كيف يمكن أن تتسرب؟
- يمكنك الرجوع إلى النشاط التنشيطي الوارد هنا إذا أردت).



شارك دراسة الحالة الواردة في الإطار التالي (المتاحة كنشرة) عن طريق قراءتها أو مطالبة أحد المشاركين بقراءتها.

دخول أفراد الشرطة في بريطانيا إلى قاعدة بيانات الضحايا لارتكاب العنف الجنسي



في عام ٢٠١٢، كشفت إحدى الصحف الرائدة النقاب عن ٥٦ حالة عنف جنسي، بما في ذلك اغتصاب واعتداء وتحرش واستغلال على أيدي ضباط الشرطة على جميع المستويات ومن جميع أنحاء المملكة المتحدة والتي وقعت خلال السنوات الأربع السابقة. وكان بعض الضباط قد دخلوا إلى قاعدة بيانات الشرطة للحصول على تفاصيل خاصة بضحايا السرقة والعنف المنزلي والهاريات في سن المراهقة ومدمنات المخدرات والعلامات في مجال الجنس. بعد ذلك أرسلوا إلى هؤلاء النساء والفتيات المئات من رسائل التهديد والرسائل ذات المحتوى الجنسي الصريح -إضافة إلى التهديد بمراقبتهم. وأظهرت الحالات مواضيع مماثلة:

- سهولة إمكانية وصول ضباط الشرطة إلى المعلومات السرية وإساءة استخدامها
- عدم وجود إشراف ووعي بالسلوك المشتبه به
- عدم تسجيل ورصد تاريخ الشكاوى
- اتجاه سائد يتعين فيه على النساء اللاتي يقدمن شكاوى بأنهن تعرضن للاغتصاب أو الاعتداء الجنسي أو المعاملة غير اللائقة من قبل أحد ضباط الشرطة أن يكافحن حتى يتم تصديقهن.

المصدر: <http://www.theguardian.com/uk/2012/jun/29/police-abuse-vulnerable-women-girls>

قُل > إن دراسة الحالة هذه مأخوذة من بلد يتمتع بأنظمة قوية لإدارة المعلومات وخدمات إدارة الحالات غير أن الأشخاص لا يزالون يتعرضون لمخاطر بالغة عندما لا يتم إعداد أنظمة إدارة المعلومات أو خدمات إدارة الحالات أو مراقبتها بالشكل الصحيح.

شارك أول نقطتين من الشريحة ٢٤ - إدارة المعلومات.

مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

أثناء هذه العمليات هل تعتقد أن إدارة المعلومات وحماية البيانات ستكون أمراً هاماً؟



اكتب ما يقوله المشاركون على لوح ورقي قلاب.

شارك الشريحة ٢٥ - إدارة المعلومات.

شارك الشرائح ٢٦ و ٢٧ - بروتوكولات حماية البيانات - لتوضح بشكل أكثر تفصيلاً لماذا تشير إدارة المعلومات إلى خطوات متعددة لجمع البيانات ومعالجتها وتحليلها ومشاركتها وتخزينها.



قُل > سنعمل الآن في مجموعات لبحث بعض السبل العملية التي يمكننا من خلالها الحفاظ على أمن المعلومات والتي يمكن إدراجها في أحد بروتوكولات حماية البيانات. وسوف نقوم بعد ذلك بتناول أحد بروتوكولات حماية البيانات.

شارك الشريحة ٢٨ إدارة المعلومات - العمل الجماعي، والتي تقترح الأسئلة التالية للمجموعات المحددة:

المجموعتان ١ و ٢: ما هي بعض الطرق التي يمكن استخدامها في حماية الملفات الورقية للحالات؟

المجموعتان ٣ و ٤: ما هي بعض الطرق التي يمكن استخدامها في حماية السجلات الإلكترونية؟

قُل > ستكون لديكم ١٠ دقائق لتقديم أمثلة ثم مشاركة هذه الأمثلة مع المجموعة الأوسع نطاقاً. قوموا بتدوين ملاحظات بشأن مناقشتكم في دفتر الملاحظات الخاص بكم.

صنف المشاركين في مجموعات.

العروض التقديمية > وجه الدعوة للمجموعتين ١ و ٢ لمشاركة نقطة واحدة فقط تتوصل إليها كل مجموعة بالتالي بدون تكرار لأي نقاط تمت إثارتها من قبل المجموعة الأخرى إلى أن تتم مشاركة جميع النقاط. ثم كرر الأمر نفسه مع المجموعتين ٢ و ٣.

شارك أي نقاط من الشرائح ٢٩-٣٢ لم تتم تغطيتها أو توضيحها بشأن إدارة المعلومات الموجودة في صورة ورقية أو إلكترونية.



نظام إدارة المعلومات المشترك بين الوكالات بشأن حماية الطفل: بالنسبة للمشاركين الذين يستخدمون نظام CP IMS أوضح: يستطيع المسؤول إضافة مستخدمين جدد وتخصيص أسماء مستخدمين وكلمات مرور وامتيازات وصول لهم لأداء مختلف الوظائف داخل قاعدة البيانات. هذا الخيار سوف يكون متاحاً فقط لمسؤول (مسؤولي) قاعدة بيانات حماية الطفل. ويسمح للمسؤول بتخصيص امتيازات بشكل فردي لمختلف المستخدمين؛ ويمكن للمسؤول أن يحجب بعض الامتيازات عن مستخدم ما وأن يسمح لمستخدم آخر بالحصول على امتيازات أكبر.

شارك الشرائح من ٣٣ إلى ٣٧ لتغطية النقاط المتبقية المتعلقة بالممارسة الجيدة لإدارة المعلومات والرموز المرجعية والمسؤولية عن المعلومات والوصول إليها.

قل < إن الرموز المرجعية يمكن استخدامها عند حفظ مستندات Word وإرسال الرسائل الإلكترونية المتعلقة بالحالة. ويمكن إجراء عمليات تدقيق لملفات الحالات لكشف أي انتهاكات لبروتوكولات حماية البيانات وتبادل المعلومات.^{٢٩}

نشاط اختياري < إذا كنت بحاجة إلى تخصيص رموز مرجعية يمكنك إجراء ذلك عبر شرح كيف سيتم تكوين رموز البرنامج ومن سيضعها وبخمسها. ثم اكتب الرموز على قطع من الورق تطوى في قبعة/صندوق واطلب من أخصائيي الحالات أخذ الرموز الخاصة بهم من القبعة. يمكنهم بعد ذلك كتابة رموزهم على قائمة تُمرر عليهم أو يمكنهم القوم واحد تلو الآخر لإخبار المُيسر برموزهم.

شارك أداة التمرين ٤- بروتوكول حماية البيانات، أو إذا كان يوجد بروتوكول حماية بيانات مخصص محلياً فشاركه بدلاً من ذلك. وراجع كمجموعة. اشرح أي أجزاء من البروتوكول لم تتم تغطيتها بالفعل في التمرين.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٨).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



ملاحظة للميسر < يوجد امتحان قصير لتلخيص التعلم من هذه الجلسة بشأن إدارة المعلومات متوافر في موارد الميسر. ويحتاج هذا الامتحان إلى التحرير قبل طباعته. تحقق من عدم استعانة المشاركين بالنشرات الخاصة بهم للإجابة على الامتحان!

تمرين اختياري: الإبلاغ الإلزامي (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من مواصلة ممارسات إدارة الحالات مع الالتزام في الوقت نفسه بمبادئ إدارة الحالات عندما يكون الإبلاغ الإلزامي مطبقاً.

الإعداد < حيثما أمكن تعرف على إجابات الأسئلة المطروحة في الشريحة ٣٠ قبل التمرين بحيث يمكنك مشاركة الإجابات مع المشاركين أثناء التمرين.

^{٢٩} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٢.

قُل < نظرًا لأن الإبلاغ الإلزامي قيد التطبيق في البلد الذي تعملون فيه، فنحن بصدد قضاء وقتًا أكثر قليلاً لمناقشة ما يعنيه هذا بالنسبة لممارسة إدارة الحالات.

مناقشة عامة < هل يتذكر أي شخص ماذا يعني الإبلاغ الإلزامي؟



اكتب النقاط الرئيسية لما يقولونه على لوح ورقي قلاب.



شارك النقطة الأولى الواردة في الشريحة ٤١ - الإبلاغ الإلزامي، التي تُعتبر هي نفس النقطة الواردة في الشريحة ٢٠ التي تمت مشاركتها قبل ذلك.

مناقشة عامة < كيف يختلف هذا عن إحالة الطفل إلى إحدى مؤسسات الحماية إذا كان عرضة لخطر وشيك؟



شارك النقاط الأخرى الواردة في الشريحة ٤١ - الإبلاغ الإلزامي.

تحقق من أن المشاركين يفهمون الفرق وما هو الإبلاغ الإلزامي.



قُل < إذا كان يوجد نظم لحماية الأطفال وكانت قوانين الإبلاغ الإلزامي قيد التطبيق، فينبغي أن تُطبق الوكالات إجراءات للإبلاغ عن سوء المعاملة.

- شارك الأمثلة التالية على الإجراءات التي تغطي الإبلاغ الإلزامي:
- السياسات الداخلية لحماية/رعاية الأطفال وغالبًا ما تحدد هذه السياسات معايير بشأن مسؤوليات العاملين أعلى من تلك التي يجيزها القانون.
 - بروتوكولات حماية البيانات وبروتوكولات تبادل المعلومات.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- ما هو رأيكم الذي نحتاج إلى معرفته لكون قادرين على التقيد بمتطلبات الإبلاغ الإلزامي مع الحفاظ على مبادئ إدارة الحالات؟
- ما هي الأسئلة التي قد نطرحها على السلطة الحكومية؟



اكتب ما يقترحه المشاركون على لوح ورقي قلاب.



شارك الشريحة ٤٢ - "أسئلة يمكن الاسترشاد بها في الإجراءات"، والتي تتضمن الأسئلة التي يتعين طرحها. إذا كنت قد وجدت بالفعل الإجابات على الأسئلة فقدمها. وإذا لم تكن قد وجدتها، فقم بتعيين نقطة عمل واضحة واطلب من شخص في المجموعة معرفة الإجابات.

قُل < نتوقف طريقة الإبلاغ في نظم الإبلاغ الإلزامي على كيفية عمل النظام.

شارك الشريحة ٤٣ - الإبلاغ - عندما يكون الإبلاغ الإلزامي مطبقاً والتي تقدم توجيهات بشأن طريقة الإبلاغ في نظم الإبلاغ الإلزامي إن كانت موجودة وتعمل بشكل فعال.

قُل < في الحالات الإنسانية، حيث غالبًا ما تتعطل هياكل الإدارة وتتواجد القوانين نظريًا وليس عمليًا، يمكن أن تثير متطلبات الإبلاغ الإلزامي مخاوف تتعلق بالأخلاقيات والسلامة. في مثل هذه الحالات يمكن للإبلاغ الإلزامي أن يؤدي إلى سلسلة من الإجراءات التي يُحتمل أن تعرض الطفل لمزيد من خطر الإيذاء، وعلى هذا النحو فإنه قد لا يكون في مصلحة الطفل الشروع في تقديم تقرير إلزامي.

شارك الأمثلة التالية:

- ❏ إقد يحضر المحققون إلى منزل الطفل، وبالتالي، من المحتمل انتهاك خصوصية الطفل على مستوى الأسرة أو المجتمع (تحفيز الرغبة في الانتقام).
- ❏ قد لا تكون الخدمات المعنية بالأطفال موجودة مما يترتب عليه مخاطر إضافية (على سبيل المثال، الانفصال الطوعي عن الأسرة أو التنسب في المؤسسات أو مصادرة السجلات الخاصة).
- ❏ قد تكون السلطات المحلية نفسها مسيئة أو قد تجهل ببساطة إجراءات أفضل الممارسات أو المبادئ التوجيهية.

شارك الشريحة ٤٤ التي تتناول المعايير التي من شأنها أن تشير إلى متى يمكن استخدام مبدأ المصالح الفضلى بدلاً من الإبلاغ الإلزامي والشريحة ٤٥ المتعلقة بالخطوات التي ينبغي اتخاذها في هذا الموقف.

مناقشة عامة < ما الذي يحتاج الطفل والأسرة لمعرفة بشأن الإبلاغ الإلزامي في رأيك؟

اكتب ما يقوله المشاركون على لوح ورقي قلاب.



شارك الشريحة ٤٦ – إذا كان الإبلاغ الإلزامي مطلوباً، أعلم الطفل والأسرة بذلك.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٤٧).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية.



خاتمة الوحدة (٥ دقائق)

نُكِّر المشاركين بهدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٤٩) وتحقق مما إذا كانوا يشعرون بأنهم حققوا هذه الأهداف.

قُل < هذه هي نهاية وحدة مبادئ إدارة الحالات. أتمنى أن تكونوا الآن على دراية بجميع المبادئ! وستتعمق معرفتكم بالنتائج طوال التدريب لأننا سنستمر في الرجوع إليها. (يمكنك أن تعطي جائزة للمشارك الذي يذكر مبدأً بشكل صحيح طوال التدريب).

قل < الوحدة التالية تتناول التواصل مع الأطفال والأسر أثناء إدارة الحالات، وهي إحدى المهارات الأساسية التي يتعين على جميع أخصائيي الحالات التسلح بها.

الوحدة د.

التواصل وإدارة الحالات

هدف الوحدة

تزويد المشاركين بالمعرفة المتعمقة بأساليب التواصل مع الأطفال من مختلف الأعمار والقدرات وكيفية إجراء المقابلات معهم.

الوقت:

٦ ساعات و ٣٠ دقيقة

الجلسات:

الجلسة ١ التواصل وإدارة الحالات

المعايير الدنيا لحماية الطفل:

١٥ - إدارة الحالات

إطار الكفاءة الخاص بحماية الأطفال في حالات الطوارئ

(CPIE):

التعاطف؛ تعزيز مشاركة الأطفال والوكالة؛ التواصل؛ بناء الثقة؛ الحساسية الثقافية.

الكفاءات ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

- التواصل والاستماع للآخرين.
- إظهار التعاطف والدفع والصدق.
- التحليل والتفكير بطريقة نقدية وابتكارية والمشاركة في اتخاذ القرارات
- دعم وتحفيز شخص/مجموعة
- تخطيط التدخل وتنفيذه ومراجعته: فهم الحواجز التي تواجهها الأسر من أجل الحصول على الخدمات.

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام للمشاركين
- جهاز عرض وكمبيوتر محمول
- أقلام تلوين خشبية أو أقلام حبر وورق (للتمارين الاختيارية)

موارد المُيسر: أساليب المقابلة الابتكارية

نشرات الأساليب: نسخ كافية لكل مشارك من:

- التمرين ٢ النشرة - ٩ مبادئ للتواصل
- التمرين ٣ النشرة - العمر ومراحل النمو
- التمرين ٤ النشرة - تنظيم المقابلة وإدارتها
- التمرين ٥ - دراسة حالة - سارة
- التمرين ٥ النشرة - إعطاء التعقيبات
- التمرين ٨- دراسة حالة - الأطفال الذين لا يتكلمون
- نشرة التمرين الاختياري ١ - أساليب المقابلة الابتكارية
- نشرة التمرين الاختياري ٢ - شجرة بلوب (Blob Tree)
- العرض التقديمي للوحدة

الجلسة د. ١ التواصل وإدارة الحالات

الهدف	تزويد المشاركين بمعرفة متعمقة بأساليب التواصل مع الأطفال من مختلف الأعمار والقدرات وكيفية إجراء مقابلات معهم.	الهدف
نتائج التعلم	- شرح مدى ارتباط التواصل بإدارة الحالات - معرفة أفضل ممارسات التواصل أثناء إدارة الحالات - معرفة كيفية تنظيم مقابلة مع الطفل وإدارتها - إعطاء أمثلة على كيفية التواصل مع الأطفال من فئات عمرية وقدرات مختلفة - التمييز بين ممارسات التواصل في سياقات وثقافات مختلفة - معرفة أفضل الممارسات للاستعانة بالمرجمين أثناء المقابلات - استخدام مجموعة من مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي - معرفة كيفية التغلب على التحديات المشتركة في التواصل مع الأطفال - معرفة كيفية استخدام أساليب ابتكارية عند التواصل مع الأطفال	نتائج التعلم
الوقت	٦ ساعات و ٣٠ دقيقة + ساعة و ٤٥ دقيقة	الوقت
متن الجلسة		
الإعدادات	التمرين ١ – ما هو التواصل؟ تمرين لتقديم النقاط الرئيسية بشأن التواصل في إدارة الحالات.	٤٥ دقيقة (صفحة ٧٣)
نشرات	التمرين ٢ – افعل ولا تفعل: تأمل ومناقشة ما يجب وما لا يجب إتيانه في المقابلات مع الأطفال.	٤٥ دقيقة (صفحة ٧٤)
نشرة	التمرين ٣ – تنظيم المقابلات: عمل جماعي لمناقشة الأوجه العملية للمقابلات الشخصية.	ساعة واحدة (صفحة ٧٥)
نشرة	التمرين ٤ – العمر ومرحلة النمو: كيف يجب أن يختلف التواصل بالنسبة للأطفال الأفراد.	٤٥ دقيقة (صفحة ٧٦)
	تمرين اختياري – التواصل وفقاً للثقافة	٣٠ دقيقة (صفحة ٧٧)
	تمرين اختياري – الاستعانة بالمرجمين	١٥ دقيقة (صفحة ٧٧)
نشرة	التمرين ٥ – التواصل الشفهي: مناقشة اللغة وأنواع الأسئلة وموضوعات المناقشة التي يجدر استخدامها مع الأطفال. التمرن على الأساليب من خلال لعب الأدوار.	ساعة واحدة و ٣٠ دقيقة (صفحة ٧٨)
	التمرين ٦ – التواصل غير الشفهي: مناقشة المراقبة والإصغاء الفعال ومشاركة أساليب التواصل غير الشفهي لاستخدامها مع الأطفال.	٤٥ دقيقة (صفحة ٨٢)
نشرة	التمرين ٧ – التغلب على الحواجز: مناقشة الحواجز التي تحول دون إجراء مقابلة ناجحة وكيف يمكن التغلب عليها.	ساعة واحدة (صفحة ٨٣)
الإعدادات	تمرين اختياري – استخدام أساليب المقابلة الابتكارية: يتمرن المشاركون على الأساليب الإبداعية التي يمكن استخدامها في المقابلات الشخصية.	ساعة واحدة (صفحة ٨٤)
موارد الميسر		
نشرة		

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

قل < تساعدنا هذه الجلسة على فهم التواصل الجيد، وكيفية تشجيع الأطفال على التواصل والتعبير عن أنفسهم، وكيفية موازنة أسلوب التواصل بما يتماشى مع ثقافة الطفل.

شارك هدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ٢) وقم بإجراء التمارين حسب جدول الأعمال.

التمرين ١: ما هو التواصل؟ (٤٠ دقيقة)

مناقشة جماعية < أصبحنا الآن (مع ذكر عدد الأيام التي استغرقها التدريب) نعرف الكثير عن بعضنا البعض وبالتالي فقد نشعر بأننا على معرفة وثيقة ببعضنا. كيف سيكون شعوركم إذا طلبت منكم مشاركة شيء خاص بكل منكم مع الشخص الجالس إلى جواره؟ شيئاً لا يعرفه إلا أشخاص قليلون؟ (قد يقول المشاركون "الخجل"، "عدم الارتياح"، وحتى "الاستياء").



قل < غالباً ما يداخلنا هذا الشعور عندما يُطلب منا أن نبوح بمعلومات شخصية، ولكن هذا الشعور هو ما تثيره المقابلات مع من نعمل معهم من الأطفال والأسر حيث عادةً ما نطلب منهم مشاركتنا هذه المعلومات رغم أننا نكون لم نلتق بهم سوى للتو فقط.

مناقشة عامة < كيف يمكننا أن نبعث الارتياح في نفوس الأطفال والأسر أثناء المقابلة؟ (قد يقترح بعض المشاركون طرح بعض الأسئلة الودية على الأطفال لكسر الجمود، مثل "ما الأمر الذي تفضل القيام به؟")



قل < سوف نتحدث أكثر عن كيفية بث الشعور بالراحة لدى الطفل طوال هذه الوحدة. ومع ذلك، من الأهمية بمكان أن ندرك متى يكون هناك مشكلة لدى الطفل وما يمكن عمله من خلال معرفة بث الثقة لديهم:

إذا لم يكن لدى الطفل أشياء إيجابية يذكرها، فقد تطرح أسئلة حول رفاهيتهم أو دفء العلاقة بين الطفل والأسرة. تخيل كيف يبدو الطفل المكتئب أو غير المحبوب مقارنة بطفل يشعر بعدم الارتياح. ومن الضروري أن نفهم ما إذا كان وجودنا هو سبب عدم ارتياح الطفل أم أن هناك شيئاً أعمق. من المهم أن تبدأ المقابلة بأسلوب مرح لمعرفة ما إذا كان بإمكانك اكتشاف استعداد الطفل للمرح واللهم فضلاً عن معرفة ما إذا كان الطفل قادراً على التحدث بصراحة أمام البالغين الموجودين حوله. إذا لم يكن الأطفال من هذا النوع، فمن الممكن أن تكون هذه الأمور مؤشرات على المخاطر.

قل < لا يمكننا دائماً الاعتماد على الأشخاص لإخبارنا بكل ما يحدث. فإذا كان هناك أشخاص يؤذون الطفل، فلن يرغبوا في أن نكتشف ما يحدث. وفي تلك الحالات من الضروري الحصول على سبل أخرى للتقييم.

يسلط هذا التمرين الضوء على مدى صعوبة مشاركة المعلومات الشخصية، خاصة المعلومات الحساسة أو التي لم تخبر بها أحداً من قبل. فغالباً ما يكون الأمر أكثر صعوبة حتى بالنسبة للأطفال. سنناقش في هذه الوحدة كيفية التواصل مع الأطفال بمزيد من التفصيل ومدى ارتباط هذا التواصل بعملنا في إدارة الحالات.

مناقشة عامة < لماذا يمكن اعتبار التواصل الجيد أساس الإدارة الجيدة للحالات؟

شارك الشريحة ٤ – التواصل وإدارة الحالات (بعد سماع ما سيقوله المشاركون).

شارك بعض الخصائص الرئيسية للتواصل والتواصل الفعال مستخدمًا الشريحتين ٥ و ٦.

- قل < (لربط مرة أخرى بأهمية ذلك بالنسبة لأخصائيي الحالات/إدارة الحالات).
- كأخصائي حالات فإننا نتعامل مع الأطفال والبالغين الذين عادة ما يشعرون بالضيق والغضب ويكونون بحاجة إلى دعمنا.
 - من الضروري أن نفهم الأشخاص الذين نتحدث معهم ونكيف أسلوب تواصلنا مع احتياجاتهم.
 - ينبغي أن يتوفر لديكم بعض الوقت لمناقشة هذه المهارات وممارستها اليوم.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.

التمرين ٢: افعل ولا تفعل (٥، ٤ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون على دراية بأفضل الممارسات الخاصة بالتواصل أثناء إدارة الحالات.

الإعداد < إعداد نشاط لعب أدوار من ٢-٣ دقائق لتوضيح التواصل السيئ خلال مقابلة لإدارة الحالات مع طفل أو أسرة. أو يمكنك أن تطلب من بعض المشاركين إعداد النشاط.

مناقشة عامة < ما هي "النواهي" التي وردت في لعب الأدوار؟



دون النقاط التي ذكرها المشاركون على لوح ورقي قلاب.



الدور والتحدث < اطلب من المشاركين أن يناقشوا في أزواج إحدى الممارسات السيئة التي شاهدوها أو تعرضوا لها في إحدى المقابلات مع الأطفال؟ اطلب منهم التفكير في شعورهم لو كانوا في مكان الطفل وشعورهم لو كانوا في مكان أخصائي الحالات/مجري المقابلة في الموقف المذكور.



مناقشة عامة < اقض بعض الوقت في مناقشة تجارب المشاركين وحاول التوصل إلى بعض الحلول المقترحة (من المجموعة) للمواقف التي ذكروها.



الدور والتحدث < اطلب من الأزواج مساعدتك في تحديد بعض الممارسات الجيدة التي يمكن الاسترشاد بها في التواصل مع الأطفال بحيث تكون التجربة إيجابية وآمنة للطفل. (يجب ألا يناقشوا كيفية تنظيم المقابلة نظرًا لأن ذلك سيُنَاقش في التمرين القادم).



مناقشة عامة > اطلب من كل زوج من المشاركين أن يشارك أهم ممارساته حسب الدور (عدم تكرار إجابات الأزواج السابقة). أصغ إليهم ثانية لمعرفة ما إذا كان لديهم المزيد ليشاركوه.



اكتب مقترحاتهم على لوح ورقي.



شارك النشرة ٩ "مبادئ التواصل مع الأطفال". حدد النقاط التي لم تتم تغطيتها بالفعل. وقدم التهنئة للمشاركين على النقاط المحددة.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٨).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٣: تنظيم المقابلات^{٣١} (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون على دراية بكيفية تنظيم مقابلة مع الطفل وإدارتها.

العمل الجماعي



قُل > سنقوم ببعض الأعمال الجماعية لمناقشة كيفية تنظيم مقابلة.

شارك الشريحة ١١ - تنظيم المقابلات الشخصية وإدارتها - عمل جماعي، والتي تغطي الأسئلة التي يجب أن تركز عليها كل مجموعة.

قُل > لديكم ١٥ دقيقة لمناقشة إجاباتكم على السؤال الذي طرحته مجموعتكم ولإعداد عرضكم التقديمي على لوح ورقي قلاب. وسيكون لديكم بعد ذلك ٥ دقائق لعرضه.

صنّف المشاركين في ٤ مجموعات.

العروض التقديمية > امنح كل مجموعة ٥ دقائق للعرض. في نهاية جميع العروض التقديمية، اسأل ما إذا كان لدى المشاركين أية أسئلة أو تعليقات أو إضافات. وتحقق مما إذا كانت هناك نقاط تحتاج إلى الإضافة مستعيناً بنشرة التمرين ٣: "تنظيم المقابلات وإدارتها".

مناقشة عامة > حدد أي نقاط لم تتم مناقشتها من النشرة. قد ترغب في طرح السؤال التالي: "هل لدى أي منكم خبرات بشأن توقيت المقابلات ومدتها؟ ماذا عن تدوين ملاحظات أثناء المقابلة؟ وما إلى ذلك."



^{٣١} هذا التمرين مقتبس من Child Protection Case Management Training Libya (2012), Jones, C. for Save the Children Libya (unpublished); Facilitator's Notes for the Implementation of UNHCR BID Guidelines (2011) UNHCR, available from: <http://www.refworld.org/pdfid/4e4a58dc2.pdf>

شارك نشرة "تنظيم المقابلات الشخصية وإدارتها".

ملاحظة للمُيسر > اعتمادًا على السياق، قد يكون من المفيد قضاء بعض الوقت في التفكير في كيفية جعل المقابلات التي يتم إجراؤها مع الأطفال مناسبة ثقافيًا. على سبيل المثال، في بعض الثقافات من الضروري قضاء وقت في مناقشة رب الأسرة وإشراكه قبل الالتقاء مع السيدات والأطفال.

قُل > هل لدى أي منكم أسئلة أو تعليقات نهائية قبل أن ننتقل؟

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٢).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.

التمرين ٤: العمر ومراحل النمو^{٣٢} (٥ دقائق)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من إعطاء أمثلة على كيفية التواصل مع أطفال من فئات عمرية وقدرات مختلفة.

الإعداد > دَوّن على أربعة ألواح ورقية قلابية العناوين التالية. ضعهم على مناضد حول الغرفة ومعهم بعض الأقلام ذات الخط العريض على كل منضدة.

الأطفال الرضع والذين لم يعتادوا المشي بعد (٥-٠ سنوات)	الأطفال الصغار (٦-٩ سنوات)	الأطفال الصغار/ المراهقين الأكبر سنا (١٠-١٧ عاما)	الأطفال ذوي الإعاقات أو الاضطرابات العقلية
---	----------------------------	---	--

قُل > هل نتذكرون التمرين الذي أجريناه في الوحدة أ: "الأسس" حيث تناولنا قدرات الأطفال في أعمار/مراحل نمو مختلفة. ما الذي نتذكرونه من هذا التمرين؟



شارك الشريحة ١٥- العمر ومراحل التطور لتقديم الموضوع.

قُل > سنقوم بجولة معرض فني سريعة. ولقد وضعت أربعة ألواح ورقية قلابية على مناضد حول الغرفة مدونة عليها أربع فئات عمرية أو قدرات خاصة للأطفال. أود أن تمرروا عليها وأن تدونوا الاعتبارات الخاصة/الممارسات الجيدة التي قد يحتاج أخصائيو الحالات لمراعاتها مع الأطفال من هذه الأعمار/القدرات.

جولة المعرض الفني > ما إن ينتهي المشاركون من الكتابة الألواح الورقية القلابية، امنحهم بعض الوقت لمراجعة ما كتبوه من خلال التجول في المعرض الفني وتأكد من أنك قمت بذلك جيدًا!



32 هذا التمرين مقتبس من: Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings (2012), International Rescue Committee and UNICEF: http://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCS-Guide_FullGuide_lowres.pdf; Communicating with Children: Helping Children in Distress (2000) Save the Children, available from: <http://www.savethechildren.org.uk/resources/online-library/communicating-children-helping-children-distress>

شارك نشرة العمر ومراحل النمو وراجع أي شيء لم يرد في الألواح الورقية القلابة.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٦).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



تلميح للميسر: يوجد تمرينان قصيران إضافيان يمكن إضافتهما لهذه الوحدة إذا وجدتكما يرتبطان بالسياق الذي تعمل فيه. إذا كانا يرتبطان قد تحتاج لتيسيرهما هنا.

التواصل وفقاً للسياق والثقافة: يكون ذلك مناسباً إذا كان المشاركون يتعاملون مع ثقافات أو مجموعات سكانية تختلف عنهم في طريقة التواصل.

الاستعانة بالمترجمين: يكون ذلك مناسباً إذا كان السياق يتطلب الاستعانة بالمترجمين.

تمرين اختياري – التواصل وفقاً للسياق والثقافة (٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من التمييز بين ممارسات التواصل في سياقات وثقافات مختلفة.

شارك الشريحة ١٩ – التواصل والثقافة – عمل جماعي.

الدور والتحدث > اطلب من المشاركين مناقشة أحد الأسئلة في أزواج لمدة ١٠ دقائق.



تحقق من أن المشاركين يفهمون الأسئلة ولا يجيبون جميعهم على نفس الأسئلة.

مناقشة عامة > استغرق ١٥ دقيقة في مناقشة ردود المشاركين.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



تمرين اختياري – الاستعانة بالمترجمين (٢٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون قد ألموا بأفضل الممارسات المتبعة في حالة الاستعانة بالمترجمين أثناء المقابلات الشخصية.

مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

ما هي التحديات المتعلقة بالاستعانة بالمترجمين؟

ماذا يمكننا أن نفعل لتفادي هذه التحديات؟





دُون ما يقوله المشاركون على لوح ورقي قلاب.

شارك الشريحتين ٢١ و ٢٢ الاستعانة بالمتترجمين.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٥: التواصل اللفظي^{٣٣} (ساعة و ٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من استخدام مجموعة من مهارات التواصل اللفظي.

قُل < طرح الأسئلة بالطريقة الصحيحة يساعد الطفل على الاسترخاء والتواصل بحرية. توجد ثلاثة أنواع من الأسئلة يمكن طرحها.



مناقشة عامة < ما هي برأيك هذه الأنواع الثلاثة من الأسئلة؟

شارك الشريحة ٢٤- الأنواع الثلاثة للأسئلة.

شارك الشريحة ٢٥- الأسئلة المغلقة والمفتوحة والإيجابية والأمثلة التالية على الأسئلة المغلقة (لا تشارك أي أمثلة على الأسئلة الإيجابية أو المفتوحة الآن) على سبيل المثال "كم عمرك"، "أين تعيش؟"

قُل < في بعض الأحيان نرغب في طرح أسئلة مغلقة، ولكن هذه الأسئلة لا تشجع الطفل على التحدث. فهي تؤدي إلى إنهاء المناقشة أو تقييد ما يمكن أن يقوله الطفل.

أما الأسئلة الإيجابية، فعادة ما يجد الأطفال صعوبة في الإجابة عليها بشكل مختلف عن الطريقة المقترحة حتى وإن كانوا لا يوافقون/كان الموقف مختلفاً. فهم يعتقدون أنكم لا ترغبون في سماع المشاعر السلبية/المخاوف.

تعتبر الأسئلة المفتوحة أفضل صيغة للأسئلة نظراً لأنها تبين أنكم مهتمون وتستمعون بشكل جيد لما يقولونه. فهي تساعدكم على معرفة الكثير بشأن حياة الطفل ومشاعره والأمور الهامة بالنسبة له. ولطرح سؤال مفتوح، ركز على القضية الرئيسية التي ترغب في السؤال بشأنها، على سبيل المثال "ماذا عن المدرسة؟"

تُستخدم الأسئلة المغلقة والإيجابية عادة في المواقف الطبيعية ولكن فيما يتعلق بدراسة الحالات فعادة ما تكون الأسئلة المفتوحة هي الأنسب لأنها تتيح الحصول على أفضل المعلومات من الطفل/الأسرة.

33 المحتوى مقتبس من Communicating with Children: Helping Children in Distress (2000) Save the Children
savethechildren.org.uk/resources/online-library/communicating-children-helping-children-distress



مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- ❖ ما نوع هذا السؤال: "هل تعيش مع والديك؟" (سؤال إيحائي نظراً لأنه يدفع الطفل إلى الإجابة بنعم وعدم الإفصاح عما إذا كان الأشخاص الذين يعيش معهم ليسوا والديه؟)
- ❖ كيف يمكن أن تجعل هذا السؤال سؤالاً مفتوحاً؟ (قد يقترح المشاركون: "حدثني عن أسرتك"، هل من الممكن أن تخبرني كيف جئت إلى هنا؟)
- ❖ هل لديكم أي أمثلة أخرى على الأسئلة الإيحائية والمفتوحة؟



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي قلاب واكتب "مفتوح" أو "إيحائي" بجانب كل سؤال بمجرد أن توافق عليه.

شارك الأمثلة على الأسئلة المفتوحة والإيحائية على الشريحة ٢٦.

قل > الأسئلة المفتوحة ليست هي الأنواع الوحيدة الجيدة من أجل الاستخدام. فقد نرغب أيضاً في استخدام تعليقات.



مناقشة عامة > ما هي بعض التعليقات التي قد تكون مفيدة؟ (قد يتذكر المشاركون الجمل الشفائية التي تمت مشاركتها سابقاً).

شارك الشريحة ٢٧ – الأسئلة والتعليقات المفتوحة.

قل > إنه من الأهمية بمكان تجنب التعليقات النمطية التي قد تكون شائعة في ثقافة معينة ولكنها غير مجدية، على سبيل المثال "أنت رجل، لا تبك." بوجه عام، يُعتقد أنه من المفيد استخدام مزيج من الأسئلة المغلقة لاكتشاف حقائق محددة والأسئلة المفتوحة للتشجيع على التعبير بحرية. ولكن لا تطرح أكثر من سؤال في وقت واحد حتى لا يربك الطفل.

شارك الشريحة ٢٨ – الاستماع الفعال.



مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- ❖ هل سمع أي شخص عن إعادة الصياغة أو التلخيص أو التكرار بصيغة مختلفة مرة أخرى؟
- ❖ (إذا قال أحدهم نعم): هل يمكن أن توضح ذلك للمجموعة؟

شارك الشريحة ٢٩ – إعادة الصياغة.



مناقشة عامة > ما هي بعض الأمثلة التي يمكن تقديمها على إعادة الصياغة؟

شارك الأمثلة التالية: "إذاً، ما أسمعك تقوله هو ..."، "يبدو وكأنك تقول ..."، "إذا كنت فهمتك جيداً فإنك تقصد ..."، "تريد أن تخبرني أن ..."

شارك الشريحة ٣٠ – التلخيص:

شارك المثال التالي على التلخيص:

"هل لي أن أتحقق مما إذا كنت قد فهمت هذا بشكل صحيح؟ فقد أخبرتني بخيارات متاحة لك. فيمكنك الذهاب للعيش مع عمك الذي يسكن على مسافة تبعد ساعة عنك ولكنه واقع في شجار، لذا فلن يكون هذا خياراً دائماً. أو يمكنك أن تظل في المخيم ولكنك ترغب في أن تحصل على عمل وهذا سيكون أمراً صعباً. أو أن تعود ثانية إلى موطنك الذي لا يزال محفوفاً بالمخاطر بسبب الحرب. ما هي مزايا وعيوب كل احتمال من هذه الاحتمالات من وجهة نظرك؟"

شارك الشريحة ٣١- التكرار بصيغة مختلفة.

شارك المثال التالي على التكرار بصيغة مختلفة:

الأُم: السيدات الأخريات في المجتمع لا يتحدثن معي على الإطلاق. فهم يقولون إننا أشخاص غير جيدين وأنهم لا يريدون لأحد أن يراهم وهم يتحدثون معي.
أخصائي الحالات: أنتِ تبدين مستاءة بشأن إقصائك بسبب عدم التفهم من جانب الناس.

التمرين على الأساليب^٣



قُل < سنجري الآن تمريناً قصيراً في مجموعات من ثلاثة أشخاص لممارسة ما تعلمناه.

صنّف المشاركين في مجموعات من ثلاثة أشخاص. وسم المشارك في كل مجموعة بـ "أ" أو "ب" أو "ج".

شارك الشريحة ٣٢ لشرح التمرين (يمكن للمشاركين التعبير الصوتي أو قرع الأكواب بالقلم إذا فضلوا ذلك).

قُل < لديكم ٣ دقائق لممارسة التمرين وينبغي أن تتبادلوا الأدوار حتى يتسنى لكل شخص ممارسة التمرين.

تحقق من تغيير المشاركين للأدوار عبر المناداة بصوت عال عند مرور ٣ دقائق.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- هل من الصعب طرح أسئلة مفتوحة؟ ولماذا؟
- ماذا لاحظ المشارك "ب" بشأن الطريقة التي طُرحت بها الأسئلة عليه؟ وما إلى ذلك



مناقشة عامة < هل توجد أي ممارسات أخرى جيدة للتواصل اللفظي يمكنكم التفكير فيها؟ هل توصلتم إلى أي أسئلة جيدة؟



دَوِّن النقاط التي اقترحوها على لوح ورقي قلاب.



شارك الشرائح ٣٢-٣٦ لتيسير مناقشة حول النقاط التالية إذا وجدتتها مفيدة.

- استخدام الجمل المعينة على إزالة الجمود
- اختيار الكلمات المناسبة
- التحقق من أنك فهمت/فُهِمْتَ
- تجنب قول "لماذا" أو "كيف ذلك"
- عدم مقاطعة الطفل أثناء الكلام

قُل < (فيما يتعلق بالنقاط الأخيرة في الشريحة ٣٣) إذا قلت للطفل "هل اقتادك بعيداً في سيارته؟" قد يجيب الطفل بالنفي - إذا كانت المركبة الحقيقية شاحنة.

تمرين لعب الأدوار

قُل < سوف نعمل الآن في أزواج في تمرين لعب دور قصير يتضمن حالة سارة، وهي فتاة قدمت لتوها إلى مخيم للأشخاص المشردين داخلياً بعد تجربة مخيفة للغاية تتعلق بالحرب.

سيتاح لكل منكم ١٠ دقائق للقيام بذلك و ١٠ دقائق لتقديم التعقيبات. وبالتالي سيكون لديكم ٢٠ دقيقة لممارسة التمرين بالكامل.

سيلعب أحدكم دور سارة، الطفلة، بينما يلعب الآخر دور أخصائي الحالات الذي يحاول أن يتعرف على سارة ويطمأنها. يجب أن يهدف أخصائي الحالات إلى استخدام بعض الممارسات والمهارات الجيدة التي تمت مناقشتها في الوحدة حتى الآن، لاسيما مهارات التواصل اللفظي التي ناقشناها للتو.

شارك مع المشارك الذي يلعب دور سارة التمرين ٤ - دراسة حالة ومع المشارك الذي يلعب دور أخصائي الحالات نشر التمرين ٥- تقديم التعقيبات. وتحقق مما إذا كان لديه أي أسئلة بعد قراءتها.



صنّف المشاركين في أزواج واطلب منهم البدء.

تحقق من تبادل المشاركين للأدوار من خلال إخطارهم قبل انتهاء العشر دقائق الأولى والثانية بدقائق قليلة من أجل اختتام المحادثة وتقديم التعقيبات. ثم بعد ذلك أخطرهم بتبادل الأدوار عند انقضاء العشر دقائق الأولى والثانية.

شارك النشرات ذات الصلة مع كل زوج عند تبادلهم للأدوار (من الأهمية بمكان عدم تقديمها لجميع الأشخاص في البداية وإلا سنتشتت انتباههم).



سارة: تم اختطافك مع والدتك وقضيت بعض الوقت في الأسر حيث تم فصلك عن والدتك ورأيت العديد من المناظر المروعة وجرائم القتل. لكنك تمكنت من الهرب مع أناس آخرين، غير أنك الآن حزينة للغاية لعدم معرفة مكان والدتك أو حتى إذا ما كانت على قيد الحياة.

المصدر: *Communicating with Children in Distress*

مناقشة عامة < ما هي الممارسات الجيدة/المهارات التي استخدمتها/حصلت على تعقيبات بشأنها؟



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٧).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



٣٥ لاحظ أن هذه النشرة ليس من المفترض أن تكون دليلاً شاملاً بشأن إعطاء التعقيبات ولكن دليلاً سريعاً ومبسّطاً للغاية. يتم تناول إعطاء التعقيبات بمزيد من التفصيل في الجلسة ٣: الإشراف إذا لزم الأمر.

التمرين ٦: التواصل غير اللفظي (٤٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من استخدام مجموعة من مهارات التواصل غير اللفظي.

شارك الشريحة ٢٥ لتقديم التمرين.

مهارات الاستماع



- قل < سنجري الآن تمريناً في أزواج لممارسة مهارات الاستماع الخاصة بنا.
- سيقوم شخص بدور **المستمع** يحاول تشجيع المتحدث قدر الإمكان.
 - سيقوم الشخص الآخر بدور **المتحدث**، يتحدث لمدة خمس دقائق عن مشكلة في عمله اليومي.
 - بينما يلقي المتحدث حديثه يجب أن ينتبه إلى المستمع ليعرف مدى تشجعه للحديث.
 - بعد ٥ دقائق ستبادلان الأدوار.

مناقشة عامة < ماذا لاحظت حول التواصل غير اللفظي لشريك؟



دون قائمة بما قاموا بمشاركته على لوح ورقي قلاب محدداً أية نقاط رئيسية ذكرت بشأن الاستماع ولغة الجسد والمراقبة.



شارك الشرائح ٤٠-٤٤ حول التواصل غير اللفظي ولغة الجسد والمراقبة (٤٠ و ٤٢ شرائح رئيسية).

نشاط تنشيطي < قم بإنهاء التمرين بنشاط تنشيطي يُسمى "من القائد" ويدور حول مهارات الملاحظة.

النشاط التنشيطي: من القائد؟

يجلس المشاركون في دائرة. ويتطوع أحد الأشخاص بمغادرة الغرفة. وبعد مغادرته، تختار بقية المجموعة "قائداً". ويؤدي هذا القائد سلسلة من التصرفات مثل التصفيق والنقر بالقدم وما إلى ذلك، وهذا ما تحاكيه المجموعة بأسرها. يعود المتطوع إلى الغرفة، ويقف في المنتصف ويحاول أن يخمن من القائد. تحمي المجموعة القائد بعدم النظر إليه. ويجب أن يغير القائد التصرفات على فترات منتظمة، دون أن يلاحظه المتطوع. وعندما يكتشف المتطوع القائد، ينضم للدائرة ويغادر القائد الغرفة ليسمح للمجموعة باختيار قائد جديد.^{٣٦}

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٤٥).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٧: التغلب على الحواجز ٣٧ (٥٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيعرف المشاركون كيفية التغلب على التحديات العامة في التواصل مع الأطفال.

الإعداد الخاص بالميسر < اكتب أربعة حواجز أمام التواصل (مثل تلك الحواجز التي نوقشت في الشرائح ٤٨-٥٤) على قطع ورقية صغيرة، ثم أثن هذه الأوراق وضعها في قبعة أو وعاء.

شارك دراسة الحالة التالية أو يمكن للميسرين لعب أدوارها أمام المشاركين:

صبي يبلغ من العمر ١٤ عاماً، اسمه إنبوسي، هاجم بعنف صديقاً آخر، يُسمى غاني، دون أي استفزاز واضح ورفض الإفصاح عن السبب. يشك إنبوسي أن والد غاني ضرب أبيه ورجال آخرين في الحي الذي يعيش فيه. وهو يشعر بالغضب والمهانة حول ما جرى لوالده، لكنه لا يريد أن ينتقد غاني علناً.



مناقشة عامة < ما هي حواجز التواصل التي يوضحها نشاط لعب الأدوار هذا؟



قل < توضح دراسة الحالة/نشاط لعب الأدوار طِفلاً يرفض التحدث. ويعد ذلك أحد الأمثلة على حواجز التواصل التي تحدث أثناء إدارة الحالات.

نشاط لعب الأدوار



قل < ستعملون في مجموعات لمدة ٥ دقائق للإعداد لنشاط لعب أدوار يدوم لدقيقة واحدة ويوضح أحد حواجز التواصل.

صنّف المشاركون في مجموعات واسمح لشخص واحد من كل مجموعة بأخذ قطعة من الورق من الوعاء/القبعة مكتوب عليها أحد حواجز التواصل- مؤكداً على أنهم ينبغي ألا يظهروا هذه الورقة للمجموعات الأخرى التي تخمن بدورها الحاجز الذي يتم عرضه في نشاط لعب الأدوار.

العرض التقديمية < بعد كل عرض من العروض التقديمية اسأل المجموعة عن حاجز التواصل الذي تم تقديمه وشارك أي نقاط من الشرائح ٤٨-٥٤ التي تعتقد بأنها ستكون مفيدة: الأطفال الذين لا يتحدثون؛ والأطفال الذين ينكرون إساءة المعاملة؛ وعدم ارتياح أخصائي الحالات؛ وتفكك العلاقات.

مناقشة عامة < هل توجد أي حواجز تواصل تعرضت لها أو قد تتعرض لها في إدارة الحالات؟



دُون اقتراحاتهم على لوح ورقي قلاب وقم بتجميعها إذا كانت كثيرة.



شارك أي من الحواجز المذكورة أدناه التي تم ذكرها والتي لم تشاركها خلال نشاط لعب الأدوار.

الأطفال الذين يعانون الإعاقات والاضطرابات العقلية

طفل صغير السن للغاية

المراهقون

وجود حواجز لغوية

حساسية الموضوع

معاناة الطفل من مشاكل عاطفية

شارك نقاط التعلم الرئيسية الرئيسية (الشريحة ٥٥).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

تمرين اختياري: استخدام أساليب المقابلة الابتكارية (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيعرف المشاركون كيفية استخدام الأساليب الابتكارية عند التواصل مع الأطفال.

ملاحظة للميسر < إذا كنت ترغب في تيسير إجراء هذا التمرين ولكن ليس لديك الكثير من الوقت، فيمكنك إدراج المقدمة والعمل الجماعي لهذا التمرين في جدول أعمال اليوم (٣٠ دقيقة تقريباً)، ويمكن إجراء العروض التقديمية خلال الفترة المتبقية من التدريب كأنشطة تنشيطية.

الإعداد < ضع إحدى بطاقات أساليب المقابلة الشخصية الابتكارية من موارد الميسر على مناضد في آخر غرفة التدريب مع بعض أقلام التلوين الخشبية/الأقلام الحبر وورق عادي. يوجد العديد من البطاقات للاختيار من بينها، لذا اختر البطاقات الأكثر ملاءمة للسياق.

مناقشة عامة < هل وجدتم المقابلات مع الأطفال صعبة؟



اكتب قائمة بالأسباب التي يشاركونها على لوح ورقي قلاب.



قُل < يمكن استخدام طرق ابتكارية لضمان مشاركة الأطفال الذين يجدون المقابلات المباشرة صعبة. قد تكون الصعوبة لأي من الأسباب التي ذكرناها للتو في تمرين التغلب على الحواجز.

العمل الجماعي



قل < سنقوم ببعض العمل الجماعي لممارسة بعض الأساليب الابتكارية لدعم الأطفال الذين لا يشعرون في بادئ الأمر بالارتياح للتحدث في مقابلة إدارة الحالات. ويمكن استخدام هذه الأساليب في مراحل مختلفة طوال عملية إدارة الحالات ولمختلف قضايا حماية الطفل.

ستعملون في أزواج لممارسة التمرين مستخدمين بعض الأساليب الابتكارية بشأن موضوع معين. وسيكون لديكم ١٥ دقيقة للممارسة ولإعداد شرح عملي مدته ٢-٣ دقائق لبقية المجموعة. وقد ترغبون في إجراء ذلك في شكل نشاط لتبادل الأدوار. سأقوم بتقسيمكم إلى مجموعات وأعطى لكل مجموعة رقماً. وستتوجهون بعد ذلك إلى الطاولة الموجودة في نهاية الغرفة والتي توجد عليها الأساليب الابتكارية المرقمة. اختاروا الأسلوب الذي يطابق الرقم الذي أعطى لمجموعتكم.

صنف المشاركين إلى مجموعات واعط لكل مجموعة رقماً.

العروض التقديمية < بعد مرور ١٥ دقيقة، قم بتجميع المشاركين معاً مرة ثانية ليستعدوا لتقديم العروض التقديمية. امنح كل زوج ٥ دقائق واطرح الأسئلة بعد العرض التقديمي.

مناقشة عامة < بعد انتهاء جميع المجموعات من الإعداد/العروض التقديمية، اسأل المشاركين:



- ما هي الأساليب التي قد تكون مفيدة مع فئات عمرية معينة من الأطفال؟
- ما هي الأساليب التي قد تكون مفيدة مع بعض مراحل عملية إدارة الحالات؟
- ما هي الأساليب التي قد تكون مفيدة مع بعض شواغل حماية الطفل؟

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٥٨) والنقاط الرئيسية التي يتعين دراستها في الأساليب الابتكارية (الشريحة ٥٩).



تحقق إذا ما كان لدى المشاركين أية أسئلة/تعليقات نهائية قبل الانتقال لموضوع آخر.

مناقشة عامة < بناء على السياق، قد يكون من الأهمية بمكان ملاحظة أن استخدام هذه الأساليب لا يعني أن المشاركين يقدمون تدخلات متقدمة بخصوص الصحة العقلية والدعم النفسي. فهي مجرد أساليب لكسر الجمود والتمكين من التواصل وإدارة الحالة.

خاتمة الوحدة (٥ دقائق)



دُكر المشاركين بهدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ٦١) وسلمهم عما إذا كان قد تم تحقيقها.

قل < التواصل عملية ثنائية الاتجاه. فهي تشمل إعارة الشخص الآخر انتباهك وأن تستمع له جيداً وأن تكون على دراية بالتواصل غير اللفظي وأن تستخدم لغة بسيطة وأسئلة مفتوحة وأن تكون على يقين من فهمك لما يقوله الآخر.

قل < الآن وبعد أن فهمتم كيفية التواصل وبعض النقاط الرئيسية للتواصل أثناء إدارة الحالات، سنبدأ في الوحدة هـ: خطوات إدارة الحالات.

الوحدة هـ

خطوات إدارة الحالات

هدف الوحدة:

تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإكمال عملية إدارة الحالات وفقاً للمبادئ التوجيهية.

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشرائط لاصق
- مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين
- كمبيوتر محمول وجهاز عرض (يلزم توافر اتصال بالإنترنت وسماعات لعرض الفيديو الاختياري)

الوقت:

4 ½ يوم

موارد المُيسّر:

- بطاقات أدوار نشاط السوق
- بطاقات أدوار المشي السريع "Power Walk" ومساحة مفتوحة كبيرة
- مذكرات دراسات الحالة الأساسية الخطوة ١

الجلسات:

- ١- التحديد والتسجيل (٦ ساعات و ٤٠ دقيقة/يوم)
- ٢- التقييم (٦ ساعات /يوم)
- ٣- تخطيط الحالة (٥ ساعات)
- ٤- تنفيذ خطة الحالة (٦ ساعات و ٣٠ دقيقة/يوم)
- ٥- المتابعة والمراجعة (ساعتان و ١٥ دقيقة)
- ٦- إغلاق الحالة (ساعتان)

المعايير الدنيا لحماية الطفل:

١٥ - إدارة الحالات

ملاحظة:

يتم توفير كفاءات وموارد هذه الوحدة في برامج جلسات فردية.

كفاءات المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

- دعم الأشخاص/المجموعات والعمل على تحفيزهم
- امتلاك الأدوات الخاصة بإدارة الحالات (توثيق إدارة الحالات)

- نشرات: كافية لحصول كل مشارك على واحدة
- نشرة التمرين ١ - مصادر التحديد
- نشرة التمرين ٢ - المخاطر والعوامل الوقائية
- نشرة ١ التمرين ٣ - المخطط الانسيابي لإدارة الحالات
- نشرة ٢ التمرين ٣ - مستويات المخاطر
- التمرين ٣ - الخطوة ١ من دراسات الحالات الأساسية أ/ ب/ ج
- نشرة التمرين ٤ - أفضل ممارسات التواصل عند التسجيل
- نشرة التمرين ٥ - نموذج الموافقة المستنيرة/بيان حقوق الطفل
- الأداة ١ التمرين ٥ - نموذج استمارة الموافقة (استخدم النسخة المحلية إن وجدت)
- الأداة ٢ التمرين ٥ - نموذج استمارة تسجيل عامة (راجع المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات فيما يتعلق بالنسخ الأخرى؛ استخدم نسخة محلية إن وجدت)
- الأداة ١ التمرين ٦ - نموذج غلاف ملف الحالة
- الأداة ٢ التمرين ٦ - نموذج سجل الأحداث وجهات الاتصال الهامة
- التمرين ٧ - دراسات حالة العرض التقديمي للوحدة

الجلسة هـ. ١. التحديد والتسجيل

الهدف تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإكمال خطوة عملية إدارة الحالات الخاصة بالتحديد والتسجيل وفقا للمبادئ التوجيهية الخاصة بإدارة الحالة. نتائج التعلم • ربط أفضل ممارسات التحديد بالسياق الذي تعمل فيه • معرفة أفضل ممارسات الإحالة • استيعاب الغرض من استخدام المعايير كجزء من التسجيل • استخدام أفضل الممارسات في افتتاح المقابلات واختتامها والحصول على موافقة مستنيرة • معرفة نص شخصي للتسجيل والحصول على الموافقة المستنيرة • معرفة الأخطاء الشائعة في استمارات التسجيل • التدخل استجابة للشواغل العاجلة المحددة في التسجيل	الوقت ٦ ساعات و ٤٠ دقيقة
متن الجلسة ساعة ٢٠ دقيقة (صفحة ٨٨) ساعة ١٥ دقيقة (صفحة ٩٢) ساعة واحدة (صفحة ٩٥) ٣٠ دقيقة (صفحة ٩٨) ساعة (صفحة ١٠٠) ٣٠ دقيقة (صفحة ١٠١) ساعة ٥ دقائق (صفحة ١٠٤)	التمرين ١ - ممارسات التحديد الفضلى. عمل جماعي وعرض تقديمي حول مصادر التحديد والممارسات الفضلى. التمرين ٢: عوامل الخطورة والعوامل الوقائية: تمرين المشي السريع "Power Walk" والعمل الجماعي لتحديد وفهم عوامل الخطورة والعوامل الوقائية في البيئة الوقائية التمرين ٣ - استخدام معايير التسجيل: مناقشة معايير التسجيل ومستويات الخطر وسبب الحاجة إليها. استخدام دراسات الحالات الأساسية لتطبيق التعلم. التمرين ٤- أفضل ممارسات التسجيل: مناقشة بشأن أفضل الممارسات الخاصة بالتواصل والحصول على الموافقة المستنيرة في مقابلات التسجيل. التمرين ٥ - صياغة النصوص والتمرين عليها: إعداد النصوص والتمرين عليها باستخدام قالب نموذجي. التمرين ٦- التسجيل والتوثيق - مناقشة كيفية توثيق الحالات من أجل أفضل الممارسات. مسابقة اختيارية لكشف الأخطاء في التوثيق. التمرين ٧ - الاستجابة للشواغل العاجلة - دراسة حالة ومناقشة جماعية

مقدمة الجلسة (٥ دقائق)

مناقشة عامة > هل يمكنكم تذكيري بالخطوات الستة لإدارة الحالات كما هو محددة في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات؟



اكتب الخطوات الستة على لوح ورقي قلاب.



قل > تناول وحدة اليوم الخطوة الأولى: التحديد والتسجيل

شارك الشريحة ٢ الخاصة بمخطط عملية إدارة الحالات والخطوة الأولى المظللة باللون الأحمر ثم شارك هدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٣) ونظرة عامة على التمارين وفقاً لجدول الأعمال.

التمرين ١ – أفضل ممارسات التحديد (ساعة و ١٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من ربط أفضل ممارسات التحديد بالسياق الذي يعملون فيه فضلاً عن معرفة أفضل ممارسات الإحالة.

نشاط لعب الأدوار "مكان السوق"



الإعداد > قم بتسمية أربعة أماكن في الغرفة: المخيم "أ" والمخيم "ب" والسوق في المخيم "أ" ومساحة الأطفال في المخيم "أ" (يمكنك استبدال الأسماء بأسماء محلية لمخيمات أو قرى حسب الاقتضاء). قم بتعديل بطاقات الأدوار (في موارد الميسر) ونقاط المناقشة حسب الاقتضاء لأنواع احتياجات حماية الأطفال التي تخطط للاستجابة لها. وتشمل بطاقات الأدوار حالياً على احتياجات حماية الطفل التالية: عمل الأطفال والعنف الجنسي والأطفال المرتبطين بالقوات أو الجماعات المسلحة والأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم.

شارك بطاقات أدوار نشاط مكان السوق (في موارد الميسر) بحيث يكون مع كل مشارك بطاقة. واطلب منهم عدم إظهار بطاقة أدوارهم للآخرين.



قل > يمكنكم إضافة أي تفاصيل إلى الدور الذي أعطي لكم لتجسيده بواقعية أكبر، ما دام ذلك مناسباً في إطار الدور. يجب أن تتجولوا في القاعة بقدر الإمكان وأن تقابلوا الأشخاص الآخرين وأن تكتشفوا كيف يمكن لهم مساعدتكم في أداء أدواركم.

تحقق من كيفية تعامل المشاركين مع الدور. امنح ١٠-١٥ دقيقة للكشف عن لعب الأدوار.

مناقشة عامة > اطلب من عدد من الأشخاص التعقيب على تجاربهم:

- ماذا كان دورك وكيف كان شعورك عند أدائه؟
- ماذا كانت التحديات من منظور الدور الذي أديته؟
- ماذا كانت ملاحظتك بشأن تصرفات الآخرين؟
- ما مدى واقعية السيناريو؟
- كيف يمكن أن تساعدنا هذه الدروس المستفادة في طريقة عملنا؟



- تتمثل نقاط المناقشة التي يمكن مشاركتها فيما يلي:
- يتعذر على الأطفال العثور على عاملين مجتمعيين
- الأطفال الذين يعانون من الوحدة ليسوا دائماً منفصلين عن ذويهم
- انعدام وسائل المواصلات التي تتيح الاستجابة
- الحركة الجماعية – الارتباك بين الأشخاص
- الطفل وحيداً ولكن لم يأت أحد لمساعدته
- عدم وجود شعارات للمنظمات غير الحكومية بحث يعرف الطفل إلى أين يمكنه أن يذهب
- المشاركة المجتمعية أمر ضروري
- بعض الأطفال المعرضين للخطر لا يرغبون في أن يتم تحديدهم

قل < يكشف نشاط لعب الأدوار هذه المشكلات التي قد تظهر في بعض نُهج التحديد.

ومن الأهمية بمكان التحديد السريع لأنواع الأطفال الذين هم بحاجة إلى الحماية، على سبيل المثال، الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم وعلى وجه الخصوص الصغار للغاية منهم. ومع ذلك عند تحديد الأطفال المنفصلين، فمن الأهمية بمكان أن تكون واضحاً بشأن سبب تحديدهم؛ نظراً لأن ظهور توقعات بأن الأطفال المنفصلين سيحصلون على خدمات من شأنه أن يؤدي إلى حالات انفصال ثانوية/زائفة. ومن الضروري ألا تنقل أطفالاً رضعاً أو أطفالاً صغاراً للغاية، إذ أن أماكنهم قد توفر أدلة بشأنهم وقد يعرف الأشخاص الموجودون بالمنطقة معلومات حول مكان والديهم. وينبغي أيضاً الحفاظ على الملابس والمتعلقات لأنها قد تكون ضرورية في اقتفاء أثرهم.

بتعين أيضاً تحديد احتياجات الحماية الأخرى الخاصة بالأطفال على نحو أكثر خفية/بصورة غير مباشرة بحيث لا يتم تعريضهم للخطر أو الكشف عن وضعهم/انتهاك سريتهم؛ مثل حالات العنف الجنسي أو الأطفال المرتبطون بالقوات والجماعات المسلحة. ومن الأهمية إجراء المقابلات في مكان آمن وخاص وبطريقة حساسة قدر الإمكان.

ملاحظة للميسر < إذا كنت تنوي تحديد أطفال غير مصحوبين أو منفصلين كجزء من خدمات إدارة الحالات الخاصة بك، فيوصى بتيسير إجراء تمرين خاص هنا بشأن تحديد وتسجيل الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم حيث توجد معلومات أخرى مهمة تتعين مشاركتها.

قل < يمكن تحديد الأطفال الذين هم بحاجة إلى خدمات إدارة الحالات من مصادر متنوعة.^{٣٨}

مناقشة عامة < في السياق الذي تعمل فيه، ما هي تلك المصادر؟

^{٣٨} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٣.

اكتب الاقتراحات التي يطرحها المشاركون على لوح ورقي قلاب، مجمعاً هذه الاقتراحات تحت العناوين التالية^{٣٩}، ومضيفاً أي مصدر أغفوه وشارك بعض الأمثلة المقدمة بخط مائل إذا كانت ذات صلة:

- أفراد المجتمع والمجتمع المدني
- الهيئات الحكومية الأخرى مثل أخصائيي الحالات التابعين للحكومة
- هيئات إنفاذ القانون (على سبيل المثال قد يتم أخذ الأطفال المهجورين إلى الشرطة وقد يتم إبلاغ الشرطة بإساءة المعاملة البالغة)
- هيئات تسجيل السكان
- هيئات الخدمات الإنسانية الأخرى
- هيئات التعليم والصحة (على سبيل المثال قد يرصد المعلمون ومستشارو المدارس الأطفال الذين يتعرضون للاعتداء والإهمال فضلاً عن الأطفال الذين يواجهون تحديات في المدرسة مثل التنمر)
- وكالات حماية الأطفال، بما في ذلك موظفو برامج حماية الأطفال (يطلق على ذلك في بعض الأحيان "البحث عن الحالات النشطة") على سبيل المثال أثناء رصد البيانات ذات صلة (مثل مجتمعات النازحين حديثاً) الإطلاق أو الاستعادة من بيئة استغلالية (التعاون مع القوات المقاتلة، العمل الاستغلالي، الاتجار غير المشروع)
- الإحالة الذاتية (بواسطة الأطفال أو الأسر)

شارك نشرة التمرين ١ "مصادر التحديد" والتي تمثل سير عملية التحديد والتسجيل وتشمل مصادر التحديد المقترحة. ويمكنك أيضاً استخدام الشريحة ٥ لمشاركة ذلك.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة أو تعليقات نهائية على هذه النشرة.

ملاحظة للميسر < الطريقة التي تتفاعل بها وكالتك مع أفراد المجتمع ستعتمد على طريقة تصميم البرنامج. قد ترغب في مشاركة بعض المعلومات الواردة في قسم مبادئ إدارة الحالات أو جميعها بشأن العمل مع المجتمعات هنا. ويوجد أيضاً دراسة حالة بشأن دور الأطفال في دعم التحديد يمكنك مشاركتها.

قل < بمجرد أن يتم تحديد الأطفال، ينبغي إحالتهم إلى إحدى وكالات حماية الأطفال^{٤٠}.

شارك الشريحة ٦ لتوضيح الخطوات التي ينبغي اتباعها عند استخدام الإحالة.

شارك الفيلم التالي: <http://resourcecentre.savethechildren.se/library/save-children-psychological-first-aid-training-manual-child-practitioners>



مناقشة عامة < ما نوع الإحالة المعروضة في الفيلم؟



^{٣٩} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٣.
^{٤٠} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

دعم التحديد والإحالة

قل < من الضروري أن تكون آليات تحديد الأطفال جزءًا من أي نظام جيد الإعداد وفعال لحماية أطفال. وسنستغرق بعض الوقت في مناقشة كيفية التحديد/الإحالة بدون خرق مبادئ إدارة الحالات.

الدور والتحدث < يقضي المشاركون ١٠ دقائق لمناقشة المواضيع التالية في أزواج.

١- كيفية دعم التحديد/الإحالات^{٤١}

٢- كيفية دعم الإحالة الذاتية



ملاحظة للميسر < إذا كنت ترغب في طرح تحدٍ جديد على المجموعة فيمكنك أن تطلب منهم التفكير في السؤال المتعلق بجهات فاعلة معينة: ما هي الطرق الفعالة لدعم التحديد/الإحالة مع جهات فاعلة معينة (على سبيل المثال الأدوات البصرية بدلاً من الاستثمارات من أجل الإحالة في المجتمعات التي تكون فيها معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة متدنية). تتم تغطية تخطيط الخدمات في الوحدة هـ. ٤: تنفيذ خطة الحالة.



مناقشة عامة < اسمح لأحد الأزواج بمشاركة مناقشته بخصوص الموضوع ١. واسمح للأزواج الأخرى بإضافة أي نقاط إضافية إلى أن تتم مشاركة الجميع. ثم افعّل الشيء نفسه مع الموضوع ٢.



قل < من أجل ضمان التحديد المناسب للأطفال المعرضين للخطر، من الضروري رفع مستوى الوعي بين المجتمعات المتضررة (والأشخاص الآخرين المذكورين في النشرة التي تمت مشاركتها في وقت سابق مثل أخصائيي الحالات بحيث يمكنهم التنسيق وإجراء إحالات جيدة).

مناقشة عامة < ما هي الأمور التي ينبغي رفع الوعي بشأنها؟



شارك بعض الموضوعات المقترحة بشأن الأمور التي تتطلب زيادة التوعية بشأنها- بما في ذلك علامات التعرض لسوء المعاملة المذكورة في الجلسة ٣ من الوحدة "أ" - مستخدمًا الشرائح ٣-٥.



قل < قد لا تتم إحالة احتياجات حماية الأطفال المحظورة في المجتمع أو التي لا يراها المجتمع مُسيئة إلا إذا كان المجتمع على دراية بأن الوكالات ستستجيب. ومع ذلك، إذا كنتم الوكالة الوحيدة التي تستجيب لأحد شواغل الحماية (كالاعتداء الجنسي أو تجنيد الأطفال) وكانت زيادة الوعي بهذا الأمر ستعرض وكنتم والأشخاص الذين يعملون بها للخطر، فيلزم تقييم المخاطر قبل اتخاذ القرار بشأن مشاركة ذلك وكيفية مشاركته.

قل < يمكن دعم التحديد الآمن بإحدى آليات الإحالة أو إجراءات التشغيل القياسية، التي سنناقشها في الوحدة هـ ٤ "تنفيذ خطة الحالة" وفي وحدات المدير/المشرف بمزيد من التفصيل.

قل < يمكن إشراك أطفال في التحديد والإحالة نظرًا لأن الأطفال المعرضين للخطر غالبًا ما يثقوا في الأطفال الآخرين. ومع ذلك، في حالة اتباع هذا النهج ينبغي توفير الدعم المناسب لأي أطفال يحددون حالة أو يحيلونها إذا كان الأمر ينطوي على عبء نفسي بالنسبة لهم.



مناقشة عامة > اسمح لأحد الأزواج بمشاركة مناقشته بخصوص الموضوع ٢. وسمح للأزواج الأخرى بإضافة أي نقاط إضافية إلى أن تتم مشاركة جميع النقاط.

شارك الشريحة ٧ لدعم التحديد، ثم بعد ذلك الشرائح ٨-١٠ والتي تغطي النقاط التي تم تناولها في الشريحة ٧ بمزيد من التفصيل.

قل > من الصعب للغاية بالنسبة لبعض الأطفال القدوم إلى وكالة الحماية وطلب المساعدة. ويتعلق ذلك في بعض الأحيان بالسياق الذي حدث فيه الاعتداء، أو قد يرجع إلى الوضع الحالي الذي يعيشه الطفل. وفي حالات الاعتداء طويلة الأمد والخطيرة قد يكون الأطفال تبنا إستراتيجيات للبقاء من خلال تكييف سلوكهم للحد من خطر وقوع اعتداء آخر قد يكون "أسوأ". وفي مثل هذه الحالات سيتضمن الإبلاغ تخفيف هذه الإستراتيجيات، وهو ما قد يكون صعب تنفيذه، حيث يتطلب من الطفل الاعتراف بالاعتداء ومواجهة تأثير التعامل معه على عائلته وعواطفه ورفاهه.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١١).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٢: عوامل الخطورة والعوامل الوقائية (ساعة و ١٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من تحديد عوامل الخطورة والعوامل الوقائية على مختلف مستويات البيئة الوقائية.

الإعداد: خصص بطاقات لعب أدوار نشاط المشي السريع واطبعها وقطعها وقم بإعداد الألواح الورقية القابلة على النحو التالي:

المجموعة ١: الطفل		المجموعة ٣: المجتمع المحلي	
عوامل الخطورة	العوامل الوقائية	عوامل الخطورة	العوامل الوقائية
المجموعة ٢: الأسرة		المجموعة ٤: المجتمع	
عوامل الخطورة	العوامل الوقائية	عوامل الخطورة	العوامل الوقائية

نشاط المشي السريع^{٤٢}



قل > أود منكم جميعاً الوقوف بجانب بعضكم البعض هنا (على سبيل المثال على طول حافة أحد جدران قاعة التدريب أو على طول أحد جدران المبنى في حالة إجراء التمرين بالخارج).

شارك بطاقة دور مع كل مشارك وأخبرهم بعدم إظهارها إلى المشاركين الآخرين.



42. (Child Protection Case Management Training Libya (2012), Jones, C. for Save the Children Libya (unpublished).

قل > لا تخبر أي شخص آخر بهويتك الجديدة، ولكن استغرق بضع دقائق للتفكير في دورك. تخيل كيف تكون حياة مثل هذا الشخص، وما يفكر فيه وما يشعر به وغير ذلك، ولقد تعمدنا عدم إعطائك معلومات بشأن الطفل، نظرًا لأننا نريد منك تخيل الوضع الذي هو فيه.

سأقرأ بعض العبارات. إذا كان يمكنك الإجابة بنعم (وأنت تتقصص الشخصية) تقدم خطوة إلى الأمام. والخطوة الكبيرة تعني إجابتك بنعم بتيقن تام، أما الخطوة الصغيرة فتعني أن هذا الأمر حقيقي إلى حد ما بالنسبة لـ. وإذا كان لا يمكنك الإجابة، ابق مكانك.

شارك > أقرأ العبارات التالية بحيث تقرأ عبارة واحدة في كل مرة، مما يتيح الوقت للمشاركين للتفكير في السؤال والمضي قدمًا.

- تذهب/ذهبت إلى المدرسة
- تشعر بالأمان
- تتمتع بالكثير من المعلومات حول حقوق الطفل وكيف تحمي نفسك
- لا تعاني من أي صورة من صور التمييز
- أسرتك معك
- لا يوجد أي دواعي للقلق بشأن المال والطعام
- تتمتع بصحة جيدة وتشعر بالسعادة
- يمكنك الوصول إلى المرافق الطبية حال مرضك
- لأفراد أسرتك تأثير في المجتمع/يحترمهم الناس
- لديك وقت فراغ كاف (اللعبة مع الأطفال)
- يمكنك أن تحصل على مساعدة شخص ما بسهولة عندما تكون في ورطة
- يستمع الناس لآرائك

شارك > ينبغي أن يتوزع المشاركون الآن في جميع أنحاء القاعة. وبمجرد قراءة جميع الأسئلة، اطلب من المشاركين الكشف عن هويتهم واحدًا تلو الآخر عبر قراءة بطاقة الأدوار الخاصة بهم بصوت عالٍ.

مناقشة عامة >



اسأل الأشخاص الموجودين في الوسط والخلف:

- كيف كان شعورك؟
- ما هي قضايا الحماية الرئيسية التي كانت لديكم؟
- ما الذي جعلكم ضعفاء؟
- ما الذي وفر لكم الحماية؟
- اسأل المشاركين الموجودين في الأمام: ما الذي وفر لكم الحماية؟ هل لديكم أي التزام تجاه المشاركين الموجودين في الخلف؟
- اسأل المجموعة بالكامل: هل تفاجئتم بمنصب أي شخص؟

قل > يوضح نشاط المشي السريع ما يلي:

- كل طفل يختلف عن الآخر ويتعين النظر إليه كحالة مستقلة
- توجد عوامل خطورة وعوامل وقائية حول الأطفال، بما في ذلك الأشخاص، من شأنها أن تؤثر على حمايتهم.

هدفنا الرئيسي كأخصائيي حالات يتمثل في منع سوء المعاملة أو إيقافها. وتوجد طريقة واحدة للقيام بذلك، تتمثل في تعزيز البيئة الوقائية الموجودة حول الطفل.



ذُكر المشاركون بتمرين البيئة الوقائية الوارد في الوحدة "أ": الأسس.

شارك الشريحة ١٤ لشرح عوامل الخطورة والحماية.

تحقق من استيعاب المشاركين: اطلب منهم تقديم مثال على أحد عوامل الخطورة ومثال على أحد عوامل الحماية. وبين أن بعض احتياجات حماية الطفل (على سبيل المثال الانفصال الأسري) تُعتبر من عوامل الخطورة أكثر من كونها أحد أشكال سوء معاملة الطفل.



العمل الجماعي



قل < سنبحث عوامل الخطورة والعوامل الوقائية التي قد توجد في المستويات المختلفة للبيئة الوقائية. وستعملون في مجموعات لمدة ١٥ دقيقة للتفكير بشأن ذلك.

وستحتاجون إلى إعداد عرض تقديمي على لوح ورقي قلاب بحيث توضحون عوامل الخطورة في الجانب الأيسر والعوامل الوقائية في الجانب الأيمن؛ ولا يتعين أن تكون متوافقة. وسأخبركم بالمستوى الذي تتناوله مجموعتكم.

صنف المشاركون في أربع مجموعات.

شارك لوحاً ورقياً قلاباً واحداً مع كل مجموعة بحيث تعرف كل مجموعة المستوى الذي تتناوله.

العرض التقديمي < بمجرد أن ينتهي المشاركون من عملهم الجماعي، اعرض عمل كل مجموعة عبر لصق العروض التقديمية على الحائط. ولخص كل عرض تقديمي بالتتابع. وحاول الربط بين هذه العروض. تحقق مع المشاركين بعد كل عرض تقديمي من عدم إغفال أي شيء. وفي حالة إغفال أي شيء، اكتبه على لوح ورقي قلاب. راجع الشرائح من ١٥ إلى ١٨ إذا لزم الأمر.

شارك نشرة التمرين ٢ الخاصة بعوامل الخطورة والعوامل الوقائية. وإذا كانت توجد عوامل خطورة وعوامل وقائية متفقاً عليها محلياً فشاركها بدلاً من هذه العوامل.



مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- هل تحتاج أي من عوامل الخطورة والعوامل الوقائية المذكورة في النشرة إلى التوضيح؟
- هل تم إغفال أي من عوامل الخطورة والعوامل الوقائية؟ (على سبيل المثال العوامل المحلية)



قل < قد يؤدي وجود عوامل الخطورة في بيئة الطفل إلى إبطاء النمو الصحي أو حتى منعه؛ سواء أكانت تؤثر على الأطفال أم الوالدين أم كليهما.

أما العوامل الوقائية فتشجع النمو الصحي؛ وهي قد تكون عوامل وقائية مباشرة للطفل أو عوامل تعمل من خلال حماية الوالدين.

ولمراعاة عوامل الخطورة والعوامل الوقائية في عمل الحالات:

- فكر في كيفية تفاعل هذه العوامل أثناء التقييم.
- ضع العوامل الوقائية عند تنفيذ خطط الحالات بحيث تقلل عوامل الخطورة.
- على سبيل المثال، إذا رفعت التوعية في المجتمع بشأن الإعاقة فقد تقلل الخطورة التي يتم وصم الطفل المعاق بها.
- ابحث عن عوامل الخطورة والعوامل الوقائية التي زادت أو قلت أثناء مراجعة خطة الحالة.

شارك نقاط التعلم الأساسية الشريحة ١٩.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

ملاحظة للميسر < قد يجادل البعض (على سبيل المثال الناشطين المعنيين بقضايا المعاقين أو نوع الجنس) بأن عوامل الخطورة تقع بالكامل خارج نطاق الطفل في صورة البيئة غير الودودة/غير الداعمة التي "تعوقهم" عن العيش بشكل طبيعي.

التمرين ٣: معايير التسجيل (ساعة)

نتيجة التعلم: استيعاب الغرض من استخدام المعايير كجزء من التسجيل.

قل < سنناقش الآن أي الحالات سنسجلها، وكيف أن فهم عوامل الخطورة والعوامل الوقائية من شأنه أن يساعدنا على الاستجابة إلى الحالات الأكثر إلحاحاً أولاً، بعد التسجيل.

ما هي معايير التسجيل؟

قل < تحدد معايير التسجيل (أو معايير "الضعف" حسبما يطلق عليها في بعض الأحيان) الطفل الذي ستسجله وكالتكم من أجل الحصول على خدمات إدارة الحالات.

شارك نشرة التمرين ٣ مخطط إدارة الحالات. وحدد قسم المخطط الذي يطرح سؤال "هل يعتبر هذا أحد المخاوف المعقولة؟".



قل < ماذا يعني سؤال "هل يعتبر هذا أحد المخاوف المعقولة؟".

هل يحتاج الطفل إلى المساعدة؟

هل يمكن أن توفرها؟ (أي "هل تسجل وكالتك هذا النوع من الحالات")

شارك الشريحة ٢٢ من أجل توضيح معايير التسجيل مرة أخرى.

قل < إذا لم تكن الوكالة التي تعمل لها تسجل هذا النوع من الحالات ستحتاج إلى إحالة الطفل. إذا استقبلت عدة حالات - محددة من مصادر أخرى ومحالة إلى برنامجكم - لا تلبى معايير التسجيل لديك، فقد لا تتمكن من الاستجابة.

شارك الشريحة ٢٣ - الأطفال لا يطبقون معايير التسجيل - والتي توفر معلومات حول ما يجب فعله في هذا الموقف.

مناقشة عامة < هل يمكنكم التفكير في أي أمثلة على معايير التسجيل؟ على سبيل المثال، من المكان الذي تعملون فيه.



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي. (على سبيل المثال قد يقولون "الأيتام" أو "الناجون من العنف القائم على نوع الجنس").



كيفية وضع معايير التسجيل

شارك الشريحة ٢٤ - وضع معايير التسجيل



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة حتى الآن.

مستويات الخطورة

يجب على جميع البرامج أن تحدد مستويات للخطورة.

وهذا من شأنه أن يساعد على:

• التمييز بين الحالات الأكثر والأقل إلحاحًا.

• إدارة مجموع الحالات بشكل أفضل

تكمن أهمية وجود مستويات مخاطر محددة سلفًا على الأخص في حال كنت تستجيب ل:

• جميع الشواغل المتعلقة بحماية الطفل بما فيها تلك التي تنطوي على مستويات خطورة منخفضة أو عالية

• شواغل الحماية التي تؤثر على عدد كبير من الأطفال، مثل الانفصال الأسري، حيث يكون البعض منهم معرضًا للمخاطر بشكل أكبر من البعض الآخر.

قل < تخيل أنك تعمل في وكالة لديها خبرة في العمل مع الأطفال المعاقين. لذلك، تكون معايير التسجيل هي الأطفال المعاقون.

شارك الشريحة ٢٥ – مثال حالة على معايير التسجيل ومستويات الخطورة والتي تعرض المخاطر المختلفة (والعوامل الوقائية) التي قد يتعرض لها اثنان من الأطفال اللذان يعانيان من إعاقة.

قل < وضع هذين الطفلين مختلف للغاية، من حيث عوامل الخطورة والعوامل الوقائية، مما يجعل أحد الطفلين "منخفض الخطورة" والطفل الآخر "مرتفع الخطورة" من حيث الضرر الذي يتعرض له كل منهما.

شارك < الشريحة ٢٦ - المزيد عن عوامل الخطورة.

قل < (بعد النقطة الثانية) رغم أن الإساءة العاطفية لها تأثير أقل على المدى القصير والمتوسط، ولكنها يمكن أن تكون مدمرة للغاية على المدى الطويل. كما تمت مناقشته في الوحدة أ: الأسس الجلسة ٢: نماء الطفل.



شارك الشريحة ٢٤ - وضع معايير التسجيل - مرة أخرى.

قل < ينبغي أن يشمل تحليلكم المحلي الأطفال المتضررين وعائلاتهم ومجتمعاتهم والأطفال الذين يتعاملون معهم وينبغي أن يساعدكم في تحديد من هو الطفل الضعيف في سياق معين.

• على سبيل المثال، في بعض السياقات توفر الخدمات العامة للأطفال المعاقين والتوجهات الاجتماعية تجاههم مستوى أعلى من الحماية عن سياقات أخرى، وبالتالي لا يكون الأطفال المعاقون معرضين للخطر/ضعفاء في جميع الأحوال.

لذلك، ففي بعض السياقات قد لا تسجل سوى الأطفال المعاقين المقترنين بعامل خطورة آخر (الطفل الثاني في الشريحة) بينما في سياقات أخرى قد تسجل كافة الأطفال المعاقين.

بالإمكان كذلك استخدام إدارة الحالات كنهج في برامج المنع أو التدخل المبكر. وقد يعني ذلك أن الأطفال الموجودين في عبء الحالات لديكم قد يتم تحديدهم على أساس الضعف بدلاً من مستوى الخطورة أو الضرر. وستسجلون في هذه البرامج جميع الأطفال المعاقين لأنكم تستهدفون منع وقوع أي ضرر، بدلاً من الاستجابة إلى الخطر أو الضرر الفعلي المحدد.

قل < بالتالي، فإن معايير التسجيل تساعدنا على التمييز بين الحالات، وتحديد الحالات التي قد تكون أكثر إلحاحًا من حيث الحاجة إلى خدمات إدارة الحالات.

مناقشة عامة < هل حددتم مستويات الخطورة في السياق الذي تعملون به؟ هل يمكنكم أن تفكروا في أي أمثلة على الحالات التي قد تكون الخطورة فيها مرتفعة أو متوسطة أو منخفضة؟



شارك النشرة ٢ التمرين ٣- مستويات الخطورة. استغرق بعض الوقت في مناقشة أي أسئلة/تعليقات لدى المشاركين.

تحقق من إذا كان الجميع يستوعبون قبل الانتقال: ما هو معايير التسجيل وكيف يمكن استخدام مستويات الخطورة للتمييز بين الحالات الأكثر إلحاحًا ضمن الحالات المسجلة.



ما سبب الحاجة إلى معايير التسجيل؟

مناقشة عامة < ناقش ردود المشاركين على الأسئلة التالية:

- ما هي الحالات التي يقومون بتسجيلها/الاستجابة لها؟
- هل تمتلكون رؤية واضحة في جميع الأوقات بشأن الحالات التي يقومون بتسجيلها/الاستجابة لها؟ هل هذه الرؤية مكتوبة (في صور معايير)؟
- ما هي المشكلات التي قد تنجم في حالة عدم دراية أخصائيي الحالات بالحالات التي تدعمها الوكالة التي يعملون بها؟



ملاحظة للمُيسر < قم بتيسير إجراء مناقشة عامة؛ تُقدّم الإجابات لاحقًا. قد ترغب في تذكير المشاركين بالأطفال المختلفين الواردين في نشاط المشي السريع وسؤالهم عما إذا كانوا يرغبون في تسجيلهم أم لا.

شارك الشريحة ٢٧ - المشكلات المترتبة على عدم معرفة الحالات التي تدعمها الوكالات - والأمثلة/المعلومات الإضافية الموفرة أدناه بشأن المشكلات التي قد تنجم عن ذلك.

ارتفاع مجموع الحالات المعروضة:

- يمكن أن يتجاوز قدرتك على الاستجابة.
- يعني أنكم لا تستطيعون الاستجابة للاحتياجات المحددة للأطفال.
- إرهاق العاملين.
- يمكن أن يحدث التباس داخل المجتمع بشأن الغرض من إدارة الحالات.

عدم التدخل:

- قد لا تتمكنون من الوصول إلى الأطفال الأكثر عرضة للخطر لأن مجموع الحالات يتجاوز حدود طاقتكم.
- إذا كان مجموع الحالات يتجاوز حدود طاقتكم فقد لا تتمكنون من إحالة الحالات إلى وكالة أخرى يمكنها تقديم العون.

شارك نشرة التمرين ١ - مصادر التحديد - وأكد على أن وكالات إدارة الحالات قد تكون إما الوكالة التي يتم الإحالة إليها (باللون الأزرق) أو الوكالة التي تقوم بالتحديد والإحالة (باللون الأخضر).

قل < جميع الجهات الفاعلة في مسار الإحالة من الضروري أن تكون على دراية بالحالات التي تسجلها كل منها حتى تكون الإحالات فعالة.



ملاحظة للميسر > قد ترغب في تيسير إجراء النشاط التثقيفي "من أنت" هنا حيث يمكن استخدامه للربط بخطوة التحديد.

من أنت؟٣٢

اطلب من أحدهم أن يتطوع ويخرج من الغرفة. عندما يكون المتطوع بعيداً، يختار المشاركون وظيفة له مثل سائق أو صياد أسماك (قد لا يرغبون في اختيار أحد الأدوار الموجودة في نشاط المشي السريع).

عندما يعود المتطوع، يحاكي بقية المشاركون الأنشطة بشكل صامت. ويجب أن يخمن المتطوع المهنة التي اختاروها له من الأنشطة التي يحاكيها بشكل صامت.

عمل الأزواج



- الدور والتحدث** > يستغرق المشاركون ٥ دقائق في مناقشة ما يلي:
- ١- ما إذا كنت ستسجل الحالة الموصوفة في دراسة الحالة حيث تعمل.
 - ٢- مستوى الخطورة الذي تعتقد أنه مناسب لكل حالة.



صنف المشاركين في مجموعات تضم كل واحدة منها حوالي ٤ أشخاص.

شارك التمرين ٣ - دراسات الحالة الأساسية أ/ب/ج الخطوة ١ - دور الطفل (واحدة لكل مجموعة).



مناقشة عامة > اطلب من كل مجموعة قراءة دراسة الحالة الخاصة بها بصوت مرتفع وناقش ردودهم.



شارك نقاط التعلم الرئيسية للتمرين. (الشريحة ٢٨).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة نهائية بشأن التمرين قبل المضي قدماً.



التمرين ٤ - ممارسات التقييم الفضلى (٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من استخدام الممارسات الفضلى في افتتاح مقابلات التسجيل واختتامها والحصول على الموافقة المستنيرة.

قل > بمجرد أن يتم تحديد الطفل وإحالاته إلى الوكالة المناسبة المعنية بحماية الأطفال ينبغي تسجيله لدى هذه الوكالة.

شارك بعض أفضل الممارسات الأساسية الخاصة بالتسجيل مستخدماً الشريحة ٣١.

شارك الشريحة ٣٢ لتغطية المعلومات التي ينبغي الحصول عليها عند التسجيل.

قل < في بعض الحالات، من المتفق عليه أن نوع الأطفال قد لا يتطابق مع جنسهم البيولوجي، مثل الأطفال المتحولين جنسياً أو ثنائيي الجنس. وإذا كان الأمر كذلك، قد يكون من الأجدر السؤال عن نوع الأطفال بدلاً من جنسهم.^{٤٤}

شارك واستعرض مع المشاركين النشرة - أفضل ممارسات التسجيل والتواصل^{٤٥}. وأجب على أي أسئلة لديهم بشأن المواضيع الأربعة المتضمنة.



مناقشة عامة < هل واجهتم أي تحديات بشأن هذه المواضيع في السياقات التي تعملون فيها؟



ملاحظة للميسر < قد يكون من المفيد مشاركة ما يلي مع المشاركين:

هل ينبغي مشاركة المعلومات إذا كانت من الممكن أن تعرض الطفل للخطر؟

يعتمد ذلك إلى حد كبير على الموقف. من الضروري في بعض الأحيان التصرف بطريقة تحقق مصالح الطفل الفضلى حتى وإن رفض ذلك، وهو ما قد يحدث في حالة الإساءة الخطيرة داخل الأسرة. وقد تجد أيضاً أن مشاركة المعلومات في بعض الحالات قد تكون مفيدة من أجل الإحالات ولكن قد تعرض الطفل للخطر. على سبيل المثال، الأطفال المرتبطون بالقوات والمجموعات المسلحة. ومع ذلك، قد تجد أنه من الممكن تعزيز تدابير السرية لضمان سلامة جميع الأشخاص المعنيين والحصول على موافقة الطفل. فمثلاً، يمكن تقييد عدد الموظفين الذين تشاركهم المعلومات أو لا تقم بمشاركة سوى المعلومات غير التعريفية إلى أن تتضح الخدمة التي يمكن أن يقدمها مزود خدمات الإحالة بالنسبة للطفل. وينبغي اتباع عمليات منفصلة للحصول على الموافقة على مشاركة المعلومات في وسائل الإعلام وهي متوفرة من فريق العمل المعني بحماية الطفل: WWW.CPWG.NET

كيف يمكننا اتخاذ القرارات بناءً على عمر الطفل ونضجه؟

يعتمد ذلك إلى حد كبير على الطفل والموقف الذي يعايشه والسياق الذي يعملون به. ويوجد مفهوم مفيد ينبغي تذكره مقتبس من خدمات العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة وهو "أهلية جيليك". ويشير هذا المفهوم إلى إحدى الحالات في المملكة المتحدة حيث حكم القاضي بأن طبيباً لم يخالف موافقة الوالدين بمنع وسائل منع الحمل لطفلة أقل من ١٦ عاماً – الأنسة جيليك – حيث قضى بأنها تتمتع بما يلزم من النضج ومستوى الفهم لإعطاء الموافقة. وأحيلت هذه القضية للمحكمة العليا للبت فيها ويشار إلى القرار بشأن أهلية الأطفال الأفراد على إعطاء الموافقة بأهلية جيليك للتأكيد على أنها تشير إلى الطفل الفرد في كل مرة.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٣).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



٤٤ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤)
الفريق العامل المعني بإدارة الحالة
٤٥ تتضمن هذه النشرة معلومات بشأن الموافقة المستنيرة في الوحدة ج: مبادئ إدارة الحالات.

التمرين ٥- إعداد النصوص وتطبيقها (ساعة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من وضع نص شخصي واستخدامه للتسجيل والحصول على الموافقة المستنيرة ومعرفة كيفية إكمال استمارات التسجيل والموافقة وفقاً لأفضل الممارسات.

الإعداد < ضع ما يلي في جميع أنحاء الغرفة بحيث يوجد ما يكفي لكل مشارك وبحيث تكون الغرفة مجهزة لتناسب عمل الأزواج في وقت لاحق من التمرين:

- عدد ٢ من التمرين ٥ الأداة ١ - نموذج استمارة الموافقة
- عدد ٢ من التمرين ٥ الأداة ٢ - نموذج استمارة التسجيل العامة
- عدد ٢ من التمرين ٣ دراسة الحالة الأساسية - الخطوة ١ (إما "أ" أو "ب" أو "ج" لكل زوج)
- كرسيان (ومنضدة إن أمكن توفيرها)

شارك نشرة التمرين ٥- نموذج بيان الموافقة المستنيرة/القبول وحقوق الطفل. وراجع هذه النصوص وناقشها.



التأمل الشخصي < سيعمل المشاركون بمفردهم لوضع نصاً لاستخدامه في تقديم أنفسهم وعملية المقابلة والموافقة المستنيرة وقت التسجيل. (لا يتعين أن تغطي النصوص كل شيء. ويمكن أن يبدأ المشاركون بتدوين ملاحظات بشأن الأمور التي يتعين تغطيتها ثم يقومون بصياغة النص).



تمرين عمل الأزواج (٤٠ دقيقة)



قل < سنعمل في أزواج لتطبيق النصوص التي وضعناها. ستحصلون على ١٥ دقيقة لتطبيق نصوصكم بخصوص تقديم أنفسكم والمقابلة والحصول على الموافقة المستنيرة وتسجيل الطفل. وستستخدمون نموذج استمارة الموافقة ونموذج استمارة التسجيل العامة ودراسات الحالات الأساسية المستخدمة في وقت سابق في التدريب، ولكن بإضافة دور أخصائي الحالة الآن أيضاً. لستم بحاجة للانتقال إلى أسئلة التقييم المبني المتضمنة في استمارة التسجيل حيث ستم مناقشة ذلك لاحقاً في الوحدة. وقد لا تجرون جميع هذه الخطوات ولكن انتبهوا لما تفعلونه. بعد أن يحصل كل شخص على ١٥ دقيقة للممارسة، ستحصلون على ٥ دقائق لمشاركة التعقيبات على مهارات المقابلات المناسبة للأطفال الموضحة قبل تبادل الأدوار.



شارك النشرات التي دُكرت للتو.

تحقق من محافظة المشاركين على الوقت طوال عمل الأزواج عبر تقسيم الوقت إلى ١٥ دقيقة و ٥ دقائق ثم ١٥ دقيقة و ٥ دقائق أخرى واستدعاء/ الذهاب إلى كل زوج ومشاركته هذه الأوقات فضلاً عن تذكير المجموعة بما ينبغي فعله.

مناقشة عامة يمكن تيسيرها حول المواضيع التالية:

- كيف وجدتم التمرين؟ ما هو شعوركم عند لعب دور الطفل/أخصائي الحالات؟
- هل قدم أخصائيو الحالات أنفسهم؟ هل طلبوا الحصول على موافقة مستنيرة قبل بدء المقابلة؟
- هل شرحوا حدود السرية؟



- كيف وجدتم النصوص؟ هل جميع المعلومات هامة؟ إلى أي مدى تختلف عما كنتم عادة ستسألونه للطفل؟
- هل كان أخصائي الحالات قادرًا على الحصول على جميع المعلومات التي تم وصفها في دور الطفل من خلال الأسئلة التي طرحها؟

ملاحظة للمُيسّر < (إذا كانت أسئلتهم/تعليقاتهم تتعلق بحالات فردية تأكد من تلخيص الحالة أولاً بحيث يفهم باقي المشاركين).

وقد يكون من المفيد مشاركة ما يلي:

إذا بدأ الطفل في مشاركة معلومات سرية قبل المضي قدمًا في عملية الموافقة فمن الضروري أن توقفه بحيث يمكنك إجراء عملية الموافقة أولاً. قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى تفويض أي ثقة يمكنك أن تبنيها مع الطفل ويعرض عملية إدارة الحالات بالكامل إلى الخطر. ويكون لذلك أهمية خاصة في الحالات التي قد تضطر فيها إلى الإبلاغ الإلزامي أو التي قد تحتاج فيها إلى العمل في إطار المصالح الفضلى للطفل من أجل حمايته من الضرر ولكن قد لا يعطون موافقتهم.

قد لا تحصل على الموافقة مطلقًا:

- على سبيل المثال إذا كانت الحالة تنطوي على إساءة معاملة داخل الأسرة وأبلغ عن ذلك شخص آخر غير الطفل/ الأسرة. وفي مثل هذه الحالات، عادة ما تكون الشرطة أو أخصائيو الحالات الحكوميون هم من يحققون في هذه الحالة. وقد يلعب أخصائيو الحالات غير الحكوميين دورًا في جمع المعلومات التي يمكن أن تساعد.
- على سبيل المثال إذا كان ما يرغب فيه الطفل سيضر بهم (من الضروري شرح ذلك بعناية كجزء من عملية الموافقة).

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٦).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.

التمرين ٦ – التسجيل والتوثيق (٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون على دراية بالأخطاء الشائعة في استمارات التسجيل.

قُل < إن عملية التوثيق هي عملية جمع وتخزين المعلومات الخاصة بالأطفال الأفراد وأسرهم بما في ذلك المعلومات التي يوفرها الطفل والأسرة مباشرة بالإضافة إلى أي معلومات أخرى تُجمع بشكل غير مباشر. وتتضمن المعلومات الموثقة كذلك أي ملاحظات تتعلق بالطفل يدونها أخصائي الحالات.^{٤٦}

مناقشة عامة < لماذا نحتاج إلى توثيق عملنا بخصوص إدارة الحالة؟



^{٤٦} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي قلاب.

شارك الشريحة ٣٩ - لماذا نوثق الحالات - ووضح أي شيء لم يذكره المشاركون.

قل < التوثيق ليس هو الهدف! يمكن إجراء إدارة الحالات بدون توثيق ولكن يُشترط التوثيق نظرًا لجميع الأسباب التي تمت مناقشتها نوا خاصة للالتزام بمبدأ المساءلة في إدارة الحالات.



مناقشة عامة < من يملك ملف الطفل؟

قل < بينما يقوم أخصائي الحالات والوكالات والإدارة الحكومية بجمع الوثائق وتخزينها، إلا أنهم يقومون بذلك نيابة عن الأطفال وأسرهم. وتعد هذه المعلومات ملكية خاصة بالأطفال المعنيين كما يحق لهم الاطلاع على ملفات الحالة الخاصة بهم. ويلزم القيام بذلك بطريقة حساسة، إذ يمكن أن يزعج ذلك الطفل. وقد يكون من الضروري إخفاء هذه الملفات للتأكد من عدم انتهاك خصوصية الأشخاص الآخرين المذكورين فيها. ويعد أخصائيو الحالات والوكالات والإدارات الحكومية هم الجهات المنوطة بحفظ المعلومات الخاصة بالأطفال ويتحملون المسؤولية عن حمايتها نيابة عنهم.^{٤٧}



مناقشة عامة < كيف يمكننا الحفاظ على السجلات بما يتماشى مع مبادئ إدارة الحالات؟

شارك الشريحة ٤٠ - إدارة ملف الحالة.

قل < سيكون من الأسهل لك أن تدون على الصفحة الأولى من كل ملف التاريخ الذي تم فيه فتح ملف الحالة وكذا تاريخ إغلاق الملف بما يُسهل الرجوع.

شارك وراجع مع المشاركين:

- التمرين ٦ الأداة ١ - نموذج ورقة غلاف ملف الحالة، والذي يمكن استخدامه في تنظيم ملفات الحالات؛
- التمرين ٦ الأداة ٢ - نموذج سجل الأحداث الهامة وجهات الاتصال، والذي يمكن استخدامه في تسجيل الأنشطة التي يتم إجراؤها.



قل < يمكن استخدام نموذج سجل الأحداث الهامة لتسجيل جهات الاتصال المباشرة، عند زيارة أسرة على سبيل المثال (ولكن من المهم هنا التمييز بين متى يتم استخدام هذا النموذج أو أي نموذج متابعة آخر) أو غير المباشرة مثل مدرس الطفل عند مناقشة كيف تسير الأمور في المدرسة.^{٤٨}

ويجب استخدام القسم المعنون "سري للغاية" في كل ملف بغرض تخزين المعلومات الحساسة بشكل خاص والتي لا يجوز مشاركتها مع جهات فاعلها معينة.^{٤٩}

^{٤٧} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

^{٤٨} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

^{٤٩} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

مناقشة عامة < ما هو الحد الأدنى للمستندات التي يجب أن يحتويها ملف الحالة؟

قُل < ينبغي أن تتضمن ملفات الحالة على الأقل ما يلي: نموذج الموافقة واستمارة التسجيل ونموذج التقييم وخطة الحالة ونموذج (نماذج) المتابعة ونموذج إغلاق الحالة (لتسجيل كل خطوة من خطوات عملية إدارة الحالات).

مناقشة عامة < ما هي المستندات الأخرى التي قد يحتويها ملف الحالة؟

قُل < ربما تحتوي ملفات الحالة أيضًا على ما يلي: أي نماذج تقييم إضافية (مثل أي تقييمات أولية أو متخصصة) أو نماذج إحالة أو نماذج سجل الأحداث الهامة وجهات الاتصال أو مطبوعات تتضمن معلومات خاصة بالحالة تُرسل عبر البريد الإلكتروني.

مناقشة عامة < ما هي الصورة التي يكون عليها ملف الحالة المدار بشكل سيئ؟



قُل < يجب تنظيم ملفات الحالات بشكل يمنع وقوع أوراق العمل/تعريضها للتلف. وتعد أفضل طريقة لإنجاز ذلك هي استخدام رقابة ورق وخيط مع ملف بسيط من الورق المقوى، فقد يؤدي تدبيس المستندات معًا إلى تعريضها لخطر التمزق.

ملاحظة الميسر < يفضل إحضار أمثلة، إن أمكن، لملفات حالات مرتبة بشكل جيد وملفات مرتبة بشكل سيئ لمزيد من التوضيح - قد تكون هناك حاجة لإنشائها خصيصاً!

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٤١).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

في حالة استخدام نظام إدارة معلومات حماية الطفل (CP IMS): استخدم الجلسة ٥,٣: إضافة سجل طفل جديد لقاعدة البيانات (أي تسجيل طفل في قاعدة البيانات) ضمن دليل التدريب لنظام إدارة المعلومات بين الوكالات بشأن حماية الطفل من أجل توضيح الاعتبارات الرئيسية لمرحلة التسجيل للمشاركين.

في حالة العمل مع أطفال غير مصحوبين ومنفصلين عن ذويهم: استخدم كتيب الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم كي توضح للمشاركين سبب أهمية النقاط صور للأطفال لحظة التسجيل.

في حالة استخدام نظام CP IMS والعمل مع أطفال غير مصحوبين ومنفصلين عن ذويهم: استخدم الجلسة ٥,١١: استخدام Photo Tool (أداة الصور) لعرض صور الأطفال وطبعها وإصدارها والقسم ٥,١٥: استخدام وظيفة Record Matching (مطابقة السجلات) من أجل برامج البحث عن الأسرة وإعادة دمجها ضمن نظام إدارة معلومات حماية الطفل بين الوكالات من أجل توضيح كيفية استخدام نظام إدارة معلومات حماية الطفل لدعم تسجيل الصور وتتبع الأسرة.

اختياري: اكتشاف الأخطاء في المستندات (١٥ دقيقة)

الإعداد < جهز استمارات مكتملة تحتوي على أخطاء محددة مسبقاً.

فُل < سنقوم بمراجعة نماذج التسجيل الكاملة لشركائنا (من التمرين السابق) لاكتشاف أي أخطاء تم ارتكابها. وسيساعدنا ذلك على تحسين عملية التوثيق لدينا. لذا يرجى تبادل الاستمارات مع شريكك. (يفضل ألا تتم هذه الخطوة كمسابقة حيث أنك تقوم بمراجعة العمل الفعلي للمشاركين).

تحقق < من اكتشاف الأزواج للأخطاء ومناقشة التحسينات وساعدهم على ذلك.

التمرين ٧ - الاستجابة للشواغل العاجلة (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من التدخل استجابةً للشواغل العاجلة المحددة عند التسجيل.

الإعداد < اكتب تعليمات العمل الجماعي على لوح ورقي قلاب. فكر في مدى ملاءمة دراسات الحالة الثلاث لمكان عملك. ويرد أدناه بعض التوجيهات التي قد تكون مناسبة بسياقات محددة.

شارك الشريحة ٤٤ و ٤٥ لتوضيح أنواع التقييمات والتقييمات المبدئية.

- مناقشة عامة < قم بتسهيل المناقشة حول الأسئلة التالية:
- ما هي الشواغل العاجلة التي قد تكون لدى الأطفال والتي يمكن أن نحددها ونستجيب لها وقت التقييم والتسجيل المبدئي؟
 - ما هي بعض الشواغل العاجلة التي استجبت لها في سياقك؟



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي.



شارك الشريحة ٤٦ - الاستجابة للشواغل العاجلة - لإضافة أي شيء قد يغفلون عنه. (قد تكون العديد من خيارات الاستجابة خاصة بسياق ما وتحتاج إلى التخصيص على المستوى المحلي). لمزيد من التوضيح لخيارات الاستجابة هذه، استخدم النقاط الموضحة أدناه.

ملاحظة للميسر < إذا كنت تعمل في برامج العنف القائم على نوع الجنس، فهذا هو الوقت المناسب من التدريب لمشاركة النقاط الأساسية بشأن تقييم الاحتياجات الصحية للأطفال (الصفحات ٩-١٢٧ من CARING FOR CHILD SURVIVORS).

الشواغل العاجلة المحتملة

الرعاية الصحية: قد تكون ضرورية إذا كان الطفل مصابًا بجروح أو بحاجة إلى العلاج في إطار زمني معين، على سبيل المثال الاستجابة إلى العنف الجنسي، أو في حالة الوصول حديثًا من سياق متضرر بالحرب أو بعد رحلة طويلة.

السلامة:^{٥٠} في الحالات التي رُصدت فيها عوامل خطورة عالية أو حيث إذا ما صنفت الحالة على أنها إما مرتفعة الخطورة أو متوسطة الخطورة، فيجب إكمال هذا الخطوة قبل مغادرة الطفل مقابلة التسجيل. في حالات إساءة معاملة الطفل، وعلى وجه الخصوص إذا كانت الإساءة بالغة وحدثت بالمنزل، ينبغي أن يسأل أخصائي الحالة الطفل (إذا كان عمره ست سنوات فأكثر) عن المخاوف المتعلقة بسلامته. وينبغي القيام بذلك في جلسة خاصة - بعيدًا عن الوالد أو الوالدة/مقدمي الرعاية. قد يساعد هذا في استخلاص معلومات لم يكن بالإمكان الحصول عليها بطريقة أخرى. وإذا رفض الطفل التحدث إلى أخصائي الحالات بمفرده و/أو بدا الطفل ومقدم الرعاية مستاءين ومرتبكين، ينبغي أن يستخدم أخصائي الحالات تقديره ويحدد ما إذا كان سيمضي قدمًا في إشراكهم أم لا.

الرعاية: يحتاج الأطفال غير المصحوبين بذويهم الذين لا يحظون برعاية شخص بالغ أو الأطفال الذين يحظون برعاية شخص بالغ والذي تم تقييمهم كحالة آمنة، إلى رعاية ليلية. إذا كان التحديد قد تم في وقت متأخر من النهار فقد يلزم ترتيب ذلك بشكل عاجل للغاية.

تنبيه السلطة الوطنية: قد يكون ذلك ضروريًا في حالة العمل بقوانين إبلاغ ملزمة، كما قد يكون ضروريًا عند التعامل مع حالات ذات مقتضيات قانونية ومن ثم قد تحتاج إلى تدخل السلطة الوطنية/أخصائي الحالات الحكومي في وقت لاحق؛ وتشمل أمثلة ذلك الأطفال المهملين واحتمال سحب حضانة طفل ما من مقدمي الرعاية المتسببين في الضرر وموت الطفل. يضمن إعلام هذه الجهات تواجدهم عند الحاجة إليهم ويقلل مخاطر تخطي عمليات هامة من جانب الوكالة غير الحكومية.

الطعام والشراب: لن يستطيع بعض الأطفال التركيز دون بعض الأطعمة التي تجدد نشاطهم، وخاصة إذا كانوا قادمين من رحلة طويلة، مثل اللاجئين الوافدين.

المواد غير الغذائية/الكساء: يجب أن تتضمن البرامج ملابس للطوارئ إذا كان الطفل سيتعرض لخطر بالغ بدونها مثل الرضع المتخلى عنهم وبعض حالات إساءة المعاملة. ويجب وضع معايير توزيع واضحة لمنع سوء الاستخدام أو الحالات الزائفة، وينبغي ألا تكون هذه الملابس متماثلة فقد تؤدي إلى التعرف على الأطفال المتأثرين.

الاحتياجات القانونية/المتعلقة بالعدالة:^{٥١} في حالات العنف البدني أو الجنسي حيث ينطوي الأمر على جريمة تم ارتكابها، ينبغي أن يسأل أخصائي الحالة أسئلة عامة حول اهتمام الطفل والأسرة بمواصلة استجابة متعلقة بالعدالة (إذا كانت هذه الاستجابة ممكنة).

الدعم المباشر: قد لا يسمح لك الأطفال غير المصحوبين/الأكثر سنًا بالمساعدة إلا بعد أن تحظى بثقتهم، ولكن يمكن أن توفر معلومات أساسية قد يحتاجونها لحماية أنفسهم، على سبيل المثال معلومات بشأن الرعاية الطبية أو خدمات الحماية. وبالتالي حتى وإن كنت لن تلقى بهم مرة أخرى يمكنهم الحصول على هذه الخدمات. وقد يحتاج الأطفال إلى الاتصال بشخص ما لمساعدتهم/إخباره بموقعهم. وينبغي أن تتمتع البرامج بإمكانية الوصول إلى "هاتف خدمات" مزود برصيد/وقت تحدث كافٍ. وينبغي ألا يتم استخدام ذلك إلا عند الحاجة لمنع الحالات الزائفة.

50. Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings (2012), International Rescue Committee and UNICEF: http://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf, p. 136.

51. Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings (2012), International Rescue Committee and UNICEF: http://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf, p. 136.

شارك الشريحة ٤٧- تقييم الرعاية الصحية والسلامة، والشريحة ٤٨- الرعاية الليلية وتنبيه السلطات المحلية والشريحة ٤٩ - الاحتياجات القانونية/الاحتياجات العادلة لمزيد من المعلومات إذا اقتضت الحاجة.

تمرين الإجراء التالي



قل > سنقوم بالعمل في مجموعات لإلقاء نظرة على دراسات الحالات الأساسية التي ناقشناها سابقاً.

- اكتب تعليمات العمل الجماعي على لوح ورقي قلاب.
- ناقش الشواغل العاجلة التي يواجهها الطفل.
- قرر الإجراءات العاجلة التي قد يلزم اتخاذها ومتى ستتخذ.



صنف المشاركين بحيث تكون الأزواج التي ناقشت كل دراسة من دراسات الحالة الأساسية في مجموعة من أربعة أفراد.

شارك > بعد ١٠ دقائق، شارك مع المجموعات التمرين ٧ دراسات الحالة "الإجراء التالي" لكل دراسة حالة من الدراسات الأساسية. امنحهم ١٠ دقائق لمناقشة السؤالين مرة أخرى. قد يعيدوا تقييم مستوى الخطورة إذا لزم الأمر.



مناقشة عامة > افض ٥ دقائق لمناقشة كل دراسة حالة بالتتابع. راجع الملاحظات المتعلقة بدراسات الحالة الرئيسية الخطوة ١ (في موارد الميسر) حسب الحاجة، مع مراعاة أولاً ما قد يكون مناسباً في السياق.



ملاحظة للميسر > قد تحتاج للتحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة بشأن حقيقة أنه في دراسة الحالة أ (حالة عمر) شارك الأخصائي النفسي معلومات مع أخصائي الحالة في وكالة HELPING CHILDREN IN CRISIS. وقد تحتاج إلى العودة إلى شرح الموافقة المستنيرة الذي تم عرضه في موضع سابق في التدريب وفي استمارة الموافقة بشأن متى قد يكون من الضروري مشاركة المعلومات إذا كان أخصائي الحالة/الأخصائي النفسي (نظراً لأنه أيضاً يلزم أن يقوم بأخذ موافقة مماثلة) يعتقد أن الطفل معرض للخطر/الإيذاء (الشريحة ١٨). لذلك، ينبغي أن يكون قد تم توضيح هذه الحقائق لعمر عند أخذ الموافقة المستنيرة. قام الأخصائي النفسي بمشاركة معلومات مع أخصائي الحالة لأنه يعتقد أن عمر قد يكون معرضاً للخطر بسبب الأمراض المنقولة جنسياً واحتمال أن يكون عمر قد تعرض لاعتداء جنسي. يعلم الأخصائي أن وكالة HELPING CHILDREN IN CRISIS تتعامل مع هذه الحالات.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٥٠).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



خاتمة الجلسة (٥ دقائق)

نذكر المشاركين بهدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٥٢) واسألهم ما إذا كان قد تم تحقيقها.

قُل < مع التعلم المستقَى من هذه الوحدة سيكون بإمكانكم إتمام عملية التسجيل باحترافية. ويجب أن تكونوا على ثقة مما تفعلونه إذا وجدتم أنفسكم في موقف يحتاج الطفل فيه إلى دعم عاجل في مرحلة ما أثناء التسجيل. ومن الأهمية بمكان مواصلة تحسين المهارات، وربما يمكنكم تخصيص مرة كل شهر للعمل مع زملائكم وتقديم التعقيبات.

ملاحظة للميسر < إذا كان يوجد إشراف في السياق الذي تعمل به يمكنك ذكر أن هذه التعليقات يمكن أن تكون أيضًا جزءًا من الإشراف.

ملاحظة للميسر < قد تحتاج لإعلام المشاركين أنهم قبل البدء بالوحدة هـ٢ "التقييم" سيكون عليهم قراءة الخطوة الثانية من دراسات الحالات الأساسية للحالات أ أو ب أو ج - حسب الحالة التي كانت تركز عليه المجموعة حيث سيقومون بمناقشتها مباشرة في الوحدة هـ٢.

قُل < هذه نهاية وحدة التحديد والتسجيل. والوحدة التالية هي التقييم وهي وحدة هامة للغاية حيث يعد التقييم من أهم خطوات إدارة الحالات.

الجلسة هـ. ٢. التقييم

الهدف	بناء المعرفة والمهارة اللازميتين لدى المشاركين لإجراء التقييمات مع الأطفال والأسر وبشأنهم.	
نتائج التعلم	- معرفة أنواع التقييم والأطر الزمنية لها وأفضل ممارساتها. - معرفة العناصر ذات الصلة بوضع الطفل التي يلزم مراعاتها عند التقييم. - معرفة المنهج القائم على نقاط القوة في التقييم. - إدراك تأثير التصورات على الملاحظة في عملية التقييم. - معرفة كيفية القيام بزيارات منزلية على نحو آمن وفعال. - التمييز بين المعلومات الحقيقية وغير الحقيقية ومعرفة وتوضيح كيفية تبرير المعلومات غير الحقيقية بأشكال إدارة الحالات. - ضع مخطط لعملية تقييم وتحليل نتائج التقييم.	
الوقت	٦ ساعات	
متن الجلسة		
٤٥ دقيقة (صفحة ١٠٩)	التمرين ١- ممارسات التقييم الفضلى: مناقشة الأنواع والأطر الزمنية والممارسات الفضلى.	إعداد (مقدمة)
ساعة واحدة (صفحة ١١١)	التمرين ٢ - عناصر التقييم: مناقشة مجالات التقييم المشتركة فيما يتعلق بدراسات الحالة الأساسية.	نشرات
٤٥ دقيقة (صفحة ١١٢)	التمرين ٣ - التقييم القائم على نقاط القوة: مناقشة التقييم القائم على نقاط القوة فيما يتعلق بخبرة المشارك .	الإعداد
٤٥ دقيقة (صفحة ١١٥)	التمرين ٤ - مهارات الملاحظة: التمرن على فهم كيفية تأثير التصورات على الملاحظة ومناقشة مهارات الملاحظة.	الإعداد موارد الميسر
ساعة واحدة (صفحة ١١٨)	التمرين ٥ - الزيارات المنزلية: لعب الأدوار ومناقشة الغرض من الزيارات المنزلية وكيفية إدارتها، بما في ذلك متطلبات السلامة.	الإعداد نشرة موارد الميسر
٤٥ دقيقة (صفحة ١١٩)	التمرين ٦ - مهارات التحليل والكتابة: القيام بعمل تمرين صغير لتحسين مهارات التحليل والكتابة.	إعداد نشرة
ساعة واحدة (صفحة ١٢١)	التمرين ٧ - ممارسة ما تعلمناه: يقوم المشاركون بتطبيق ما تعلموه في الوحدة من دراسة حالات وعروض ومناقشات.	نشرة

الكفاءات المتعلقة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

- تعزيز المشاركة والتعاون: تشجيع الأفراد أو المجموعات على المشاركة في تحديد احتياجاتهم ومواردهم أثناء التقييم.
- امتلاك الأدوات الخاصة بإدارة الحالات (توثيق إدارة الحالات).

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام للمشاركين
- جهاز عرض وكومبيوتر محمول

موارد الميسر:

- ملف تنسيق الصور – يتضمن ٤ صور ملائمة ثقافياً يمكن تفسيرها بعدة طرق .
- بطاقات لعب الأدوار
- نشرات للتوزيع على المشاركين (عدد كاف من النسخ لكل مشارك)
- أداة التمرين ٢ - نموذج لاستمارة التقييم (أو استخدم استمارات تقييم أخرى أو الاستمارة المستخدمة محلياً)
- نشرة التمرين ٢ - أبعاد رفاه الأطفال
- نشرة التمرين ٥ - مشكلات الزيارات المنزلية وحلولها
- نشرة التمرين ٦ - شجرة تحليل المشكلات
- نشرات التمرين ٧ - دراسات الحالة الأساسية أ/ب/ج
- الخطوة ٢
- العرض التقديمي للوحدة

مقدمة الجلسة ٥ دقائق

الإعداد < يحتاج المشاركون إلى قراءة الخطوة الثانية من دراسات الحالات الأساسية فيما يتعلق بالحالات الخاصة بهم قبل البدء في هذه الجلسة.

شارك الشريحة ٢ التي تتضمن مخطط عملية إدارة الحالات والخطوة الأولى المظللة باللون الأحمر.

شارك هدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٣) ونظرة عامة على التمارين حسب جدول الأعمال.

التمرين ١ - ممارسات التقييم الفضلى (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون على دراية بأنواع التقييم والأطر الزمنية لها وممارسات التقييم الفضلى ذات الصلة بها.

شارك < المعلومات التالية حول التقييم من المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات:

قل < التقييم عملية تتعلق بجمع المعلومات وتحليلها لتكوين حكم مهني بشأن وضع الطفل. ولا يتم ذلك فقط من خلال مراعاة المخاطر التي يواجهها الطفل بل ومن خلال مراعاة تأثيرات نقاط القوة والموارد والعوامل الوقائية للطفل بالإضافة إلى البيئات التي يعيشون فيها هم وأسرهم.

ويعد الهدف الأساسي من عملية التقييم هو تعيين الاحتياجات، مع الوضع في الاعتبار المخاطر الفورية التي يواجهها الطفل وكذلك الاحتياجات طويلة الأجل حتى يتم وضع برنامج للحالة يعالج هذه الاحتياجات. بعبارة أخرى لا تتعلق هذه الممارسة بجمع المعلومات فحسب، بل بتوفير أساس تُبنى عليه القرارات فيما بعد.

وينبغي التفكير ملياً في كيفية إجراء التقييم وكيفية إشراك الطفل وأسرته حيث يمثل التقييم الفرصة الأولى لأخصائي الحالة في بناء علاقة مفيدة مع الطفل.^{٥٢}

مناقشة عامة > تحقق من أن المشاركين يذكرون ما ورد في الوحدة ١: التحديد والتسجيل بشأن التقييم الأولي من خلال طرح الأسئلة التالية:



- ما هو التقييم الأولي؟
- متى قد نقوم بإجراء تقييم أولي؟
- ما الذي نبحث عنه أثناء التقييم الأولي؟
- بالتالي، ما هو الفرق بين التقييم الأولي والتقييم الشامل؟
- هل تقوم بعمل تقييم أولي أم شامل أم كليهما معاً في سياق عملك؟

شارك الشرائح من ٥ حتى ٧ لشرح التقييم الشامل والأطر الزمنية له والمراحل الأساسية لنوعي التقييم - الأولي والشامل- مع تناول النقاط التالية بعد الشرائح:

قُل < (بعد الشريحة ٥) التقييم الشامل هو الأساس الذي يقوم عليه أي أعمال أخرى تتعلق بالحالة. لهذا السبب يتطلب الأمر تعيين مدى خطورة عوامل المخاطر ومدى توافر عوامل الحماية والخيارات المتاحة – على سبيل المثال في شبكة العلاقات الواسعة للطفل ونحوها. وتعد هذه المعلومات حيوية لاتخاذ قرارات تكون في صالح الطفل.

قُل < (بعد الشريحة ٦) عملية التقييم ما هي إلا "لقطة سريعة" لوضع الطفل ورفاهه لذا تتغير بمرور الوقت مع ظهور معلومات جديدة أو تغير ظروف الطفل. أحياناً قد يكون من المغري أن "نتنظر لنرى" خاصة في حالة المعلومات الهامة التي تستحق الانتظار، ولكن قد يؤدي ذلك لتعطيل حالة الطفل (ويطلق على هذه الحالة "الانجراف"). لهذا السبب يجب أن تكتمل عملية التقييم خلال فترة لا تزيد عن شهر واحد وأن تتم بأسرع من ذلك في سياقات الطوارئ، كما يجب مراجعة وتحديث التقييم طوال عملية المراجعة.^{٥٣}

قُل < (بعد النقطة ٢، في الشريحة ٧) تأتي معلومات التقييم من مصادر عديدة مثل التقارير/المعلومات المتاحة عن الطفل والملاحظات والمقابلات مع الطفل وأسرته والمناقشات مع الهيئات الأخرى والأشخاص الذين يعرفون الطفل والزيارات المنزلية. ويمكنك جمع هذه المعلومات باستخدام أدوات عديدة بما فيها المناقشات/المقابلات وقوائم التدقيق والأنشطة والاستفتاءات والمقاييس.^{٥٤}

قُل < (بعد النقطة ٣، في الشريحة ٧) قد يقوم بعض الأطفال بإعطاء معلومات متناقضة، سواء دون قصد أم لأسباب لديهم. ويكون أخصائي الحالات بحاجة إلى مراجعة هذه المعلومات وتحديد المعلومات المتناقضة ومحاولة تسوية الاختلافات.

^{٥٢} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

^{٥٣} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

^{٥٤} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

مناقشة عامة > ما هي الاعتبارات التي قد نحتاجها لإشراك الطفل في التقييم والتأكد من أن عملية التقييم مناسبة ثقافياً؟



ملاحظة للميسر > قد ترغب في الإطلاع على المعلومات الواردة بالوحدة ج: مبادئ إدارة الحالات والوحدة د: التواصل وإدارة الحالات إذا كنت لم تقم بتغطية هذه الوحدات من قبل.



شارك الشرائح ٨-١٢ - المشاركة وعدم المشاركة في التقييم وأقوال من الأطفال حول إدارة الحالات، والخدمات الملائمة ثقافياً.

شارك إن نظام إدارة معلومات حماية الطفل (CP IMS) بوسعه مساعدة المستخدمين على تتبع الزيارات والأحداث الأخرى ذات الأهمية من خلال وضع أهداف زمنية يتم على أساسها تنبيه المستخدم عندما يحين أو يتأخر موعد القيام بأحد الإجراءات المتعلقة بحالة أحد الأطفال. يمكنك أن تيسر الجلسة ٦,٤ "وضع الأهداف الزمنية والمهام المتأخرة" من دليل التدريب "نظام إدارة المعلومات المشتركة بين الوكالات بشأن حماية الطفل" بجانب هذه الجلسة.

نظام إدارة
معلومات
حماية الطفل

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٣).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٢: عناصر التقييم (١ ساعة)

نتائج التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون قد ألموا بعناصر وضع الطفل التي تتعين مراعاتها في التقييم

اكتب > ارسـم صورة لإحدى النباتات المحلية (على سبيل المثال عرنوس ذرة/فول) على اللوح الورقي القلاب.



مناقشة عامة > لو كنت نباتاً/فسيلاً ما الذي يمكن أن احتاج إليه لكي أنمو؟
اسمح للمشاركين بتبادل بعض الأفكار.

عمل جماعي حول تنشئة الطفل



قل > أود منكم أن تستكملوا هذا التمرين في مجموعات و تسجيل جميع ما تعتقدون أن **الطفل** بحاجة إليه. (حافظ على هذه السجلات بحيث يمكن استخدامها في الجلسة ٣: تخطيط الحالة).

ملاحظة للميسر > إذا كان المشاركون قد قرؤوا دراسات الحالة الأساسية الخطوة ٢ مقدماً على النحو المطلوب، فيمكنهم عمل سجلاتهم حول الطفل في دراسة الحالة الخاصة بهم. ويمكن استخدام هذا في الجلسة ٣ التمرين ٢ وينصح به للمشاركين الأقل خبرة في التخطيط للحالة.

العروض التقديمية > عقب الانتهاء من تسجيل ما يلزم لبناء حالة الطفل، اطلب من كل مجموعة مشاركة وتوضيح ما قاموا بتسجيله مع المجموعة الأوسع.

قل > اعتماداً على خدمات إدارة الحالات التي تقدمها ومعايير التسجيل لديك، يمكن لعناصر وضع الطفل التي تتعين مراعاتها عند التقييم أن تختلف اختلافاً جذرياً، فأنت بحاجة إلى النظر في كافة الأشياء التي يحتاجها الطفل لكي ينمو ويتطور بشكل صحي.

شارك نشرة التمرين ٢ - أبعاد رفاه الطفل (النقاط الموجزة في الشريحة ١٦) وأداة التمرين ٢ - نموذج لاستمارة التقييم العامة (أو النموذج المستخدم محلياً) وقارن بين عناصر التقييم المدرجة في كل منهما وما توصلت إليه المجموعات. قد تكون بحاجة أيضاً لمشاركة الشرائح ١٧ و١٨، والتي تحتوي على نقاط تقييم إضافية لترتيبات العيش والرعاية، والتقييمات الإضافية التي قد تكون مطلوبة في حالات الطوارئ.



قل > عند الاضطلاع بعملية تقييم، من الأسهل لك أن تحدد الاحتياجات بدلاً من الخدمات اللازمة (يطلق عليها التقييمات القائمة على الاحتياجات).

مثال: ينبغي أن تقول إن الطفل يحتاج إلى التعليم بدلاً من أن تقول إنه يحتاج إلى الذهاب للمدرسة. فهناك وسائل عديدة لتوفير التعليم للطفل (مثل المعلمين الخصوصيين والنوادي التعليمية ومجموعات محو الأمية)، فالمدرسة ما هي إلا إحدى هذه الوسائل.

قد يؤدي توضيح الاحتياجات إلى تشجيع الأفراد على أن يكونوا أكثر إبداعاً في محاولة إيجاد الحلول خاصة عندما تكون الموارد شحيحة بدلاً من تركيزهم على قلة الخدمات. ويتمثل الخطر الثاني المتعلق بالتقييمات القائمة على الخدمات في أنه قد ينتهي بك المطاف إلى تخصيص خدمات موجودة بدلاً من تلبية الاحتياجات.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٩).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٣: التقييم القائم على نقاط القوة (٥٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: نهاية هذا التمرين، سيكون المشاركون قادرين على استخدام النهج القائم على نقاط القوة في التقييم.

إعداد > أحضر ورقتين مقاس A5 لكل مشارك.

٥٥ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.
٥٦ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

ملاحظة للميسر < تتعلق هذه الممارسة بمبدأ إدارة الحالات "تمكين الأطفال والأسر من استغلال نقاط القوة لديهم" والذي يمكن ذكره مرة أخرى هنا (انظر الوحدة أ، الجلسة ١).

قل < يتناول هذا التمرين مبدأ "تمكين الأطفال والأسر من استغلال نقاط القوة لديهم" من مبادئ إدارة الحالات وقد قمنا بتغطيته بشكل موجز في الوحدة أ: الأسس.



مناقشة عامة < قم بتفسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- ماذا نعني بتقييم نقاط القوة؟
- ماذا قد تكون الكلمات الأخرى المرادفة لنقاط القوة؟ (على سبيل المثال المزايا والمهارات والأصول والاستعدادات والكفاءات والقدرات والموارد والدعائم والعوامل الوقائية...)



ملاحظة للميسر < إذا أراد المشاركون أمثلة على نقاط القوة فتستطيع أن تقدم الشريحة ٢٢، ولكن ينبغي عليهم أن يساعدونك في مناقشة كيف أنها قد تختلف وفقا للسياق/المجتمعات التي يعملون معها. تتم مشاركة الأمثلة أثناء التمرين.

قل < يكمن الغرض من التقييم في العمل مع الطفل على تحديد المشكلات والاحتياجات، وأيضا نقاط القوة والموارد - أو العوامل الوقائية التي تتوافر في حياته. قد تكمن نقاط القوة هذه في الطفل نفسه أو في البيئة الوقائية.

مناقشة عامة < هل سبق لك أن حاولت تحديد نقاط القوة/العوامل الوقائية أثناء تقييم أو إدارة الحالات من قبل؟

قل < نحن نحاول غالبا كأخصائيي حالات أن نستخلص النقاط السلبية أو عوامل الخطورة. وعلى الرغم من أنه من المهم تحديد الثغرات والمشكلات، إلا أن تحديد نقاط القوة/العوامل الوقائية يعد على نفس القدر من الأهمية لأنه يساعدنا في أن نضع أيدينا على الوسائل المثلى لسد الثغرات وحل المشكلات، خصوصا في السياقات التي نعتمد فيها على الدعم المباشر لحل مشكلات الطفل/الأسرة لقلة عدد خدمات الإحالة. لذا احرص على دعم كل ما إيجابي!

تحديد نقاط القوة/العوامل الوقائية



قل < نحن بصدد القيام بتمرين شخصي قصير لتحدي قدراتكم. فكر في الحالة الأكثر صعوبة لديك؛ الطفل أو الأسرة التي تشعرك بالقدر الأكبر من الإحباط. خذ بضع دقائق لتدون كل الأشياء التي كانت بمثابة مشكلات أو مخاطر لدى هذا الطفل أو الأسرة. (أعط المشاركين بضع دقائق للتفكير في ذلك).

ملاحظة للميسر < لأداء هذا التمرين على أكمل وجه يفضل القيام به كتمرين شخصي - ليس في أزواج أو مجموعات - حفاظاً على السرية. ستحتاج كذلك إلى ١٠ دقائق إضافية في حالة القيام به في مجموعات.

قُل > احسبوا عدد المشكلات التي حددتها. اكتبوا الرقم الكلي الذي توصلتم إليه بخط كبير وواضح على قصاصات الورق التي سأعطيك إياها (اعط المشاركون دقيقة للقيام بذلك ثم قم بمشاركة أعدادهم)، ارفع بطاقتك كي يراها المشاركون الآخرون.

اكتب الأرقام التي وصل إليها كل مشارك على لوح ورقي قلاب (إذا كان لدى أحد المشاركين العديد من المشكلات أكثر من غيره قد ترغب في التحقق معهم من مدى فهمهم للتمرين/ما إذا كان هناك تكرار).

قُل > حسناً، الآن نحن في مسابقة لمعرفة من بإمكانه تحديد نقاط قوة/عوامل وقائية أكثر من المشكلات/عوامل الخطورة حيال التفكير في القضية نفسها (أعط المشاركين بضع دقائق أخرى لهذا). بعد ذلك، اكتبوا الرقم الذي تتوصلون إليه على قصاصة الورق الثانية التي سأعطيكها لكم وليقم كل منكم برفع بطاقته ليراها المشاركون الآخرون.

قُل > كلمة تهنئة للفائزين واسألهم ما إذا كانوا يرغبون في مشاركة قوائم التحديات/المخاطر ونقاط القوة/العوامل الوقائية الخاصة بهم.

مناقشة عامة > (إذا لم يتمكن أي منهم من تحديد نقاط قوة أكثر من المشكلات فاسألهم ما إذا كانوا يرغبون في تبادل قوائمهم لمعرفة هل يمكن للآخرين مساعدتهم في تحديد نقاط قوة أكثر.

وقد تتضمن الأسئلة:^{٥٨}

- ✓ ما هي الأسر الممتدة الخاصة بالأطفال والتي تحبهم وتدعمهم؟
- ✓ هل لديهم أقارب يمكنهم اللجوء إليهم؟
- ✓ ما هي طريقتهم في الحفاظ على حياتهم؟ كيف استطاعوا ذلك في الماضي؟
- ✓ ممن تلقوا الدعم والمشورة في الماضي، وكيف استطاع الأطفال الوصول إلى مقدمي الدعم؟
- ✓ ماذا فعلوا للتعامل مع مشكلاتهم؟
- ✓ ماذا كان يحدث عندما كانت تسير الأمور على ما يرام في الماضي؟
- ✓ ما هي أطول مدة تم توظيفهم فيها على الإطلاق؟
- ✓ ما هي الأشياء الموجودة في نفسك وفي حياتك وتراها مصدراً للفخر والسعادة بالنسبة لك؟

مناقشة عامة > كيف وجدت هذا التمرين؟



قُل > الأمر صعب، لكن هذا هو السبب في أننا نعمل في مجموعات - حتى يساعد بعضنا البعض. تذكر أنه يمكن أن تأتي نقاط القوة/العوامل الوقائية من البيئة الوقائية كذلك؛ فلا يتحتم أن تكون كلها من الطفل والأسرة.

مناقشة عامة > ما هي الأشياء التي قد نقولها للأطفال والأسر لمساعدتهم على إدراك نقاط قوتهم و الأشياء التي نقولها لهم عندما يبكون بلاء حسناً؟



شارك > (إذا دعت الحاجة لذلك) أمثلة لعبارات المديح والثناء: "أنا معجب جداً بأنك هنا لحضور اجتماعنا. من الواضح جداً أنك تريد فعل شيء حيال هذا الوضع."

58 يتضمن نقاشاً من Saleebey, 2002, referenced in A Brief Introduction to Social Work Theory, (2009), David Howe, Palgrave Macmillan, Hampshire., p.102.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٣).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٤ - مهارات الملاحظة^{٥٩} (٥ ٤ دقيقة)

نتيجة التعلم: نهاية هذا التمرين سيكون المشاركون قادرين على إدراك تأثير التصورات على الملاحظة في عملية التقييم.

إعداد < قم بجمع ٣ صور ملائمة ثقافياً والتي يمكن تفسيرها بطرق عدة وقم بقصها ولصقها في تنسيق الصور في موارد الميسر (توجد بعض الصور مدرجة بالفعل كأمثلة). ضع هذه الصور في ٣ مناظير في الجزء الخلفي من الغرفة.

قُل < نحن بصدد القيام بتمرين حيث ستنظرون فيه على صورة وبدون التحدث مع الآخرين بقربكم ستحتاجون إلى كتابة ملاحظات في نهاية الصفحة عما تراه في الصورة. بعد ذلك، سوف تقوم بطي الصفحة لإخفاء ما كتبت ثم مررها إلى الشخص التالي الذي يكتب بدوره تعليقاته فوق الطية وليس داخلها. ولذلك من المهم أن تترك مساحة كافية للشخص التالي!



قد ترغب في القيام بذلك بنفسك للتوضيح، وقد تحتاج أيضاً لتنظيم مقاعد المشاركين بحيث لا يمكن أن ينظروا إلى ما يكتب بعضهم البعض؛ على سبيل المثال في دائرة حيث تكون المقاعد موجهة إلى خارج الدائرة. تكون الصور موضوعة على مناظير في أنحاء الغرفة).

جولة المعرض الفني < عند انتهاء كل فرد من التعليق على كل صورة، قم بفتحها ووضعها على الحائط. ادع الجميع إلى الوقوف و"زيارة المعرض". (إذا لم يكن لديك سوى القليل من الوقت، فعند جلوس المشاركين أظهر لهم الصورة مرة أخرى واقرأ بصوت عال الملاحظات الأكثر إثارة للاهتمام وذلك لمعرفة أوجه التشابه والاختلاف).



مناقشة عامة < حول الفروق بين التصورات التي تشكلت لدى كل شخص عن كل صورة.



شارك بعض الأمثلة من كل الصور. إذا رأى المشاركون الكثير من مظاهر إساءة المعاملة في الصور فقم بالإشارة إلى أن ذلك قد يرجع إلى أننا عاملون في مجال حماية الطفل ونناقش القضايا المتعلقة بحماية الطفل كثيراً.

مناقشة عامة < كيف يتعلق هذا التمرين بإدارة الحالات؟^{٦٠}



59 يتضمن نقاطاً من Saleebey, 2002, referenced in A Brief Introduction to Social Work Theory, (2009), David Howe, Palgrave Macmillan, Hampshire., p.102. ment
Working with Children and their Environment (no date) Terre des Hommes: <http://tdh-childprotection.org/documents/60-working-with-children-and-their-environment>

قُل < في أغلب الأحيان لا يدل المظهر بالضرورة علي ما يكمن تحته. على سبيل المثال، تعتبر بعض علامات إساءة معاملة الأطفال واضحة للغاية، (رضوض وكسور في العظام) بينما في حالات أخرى لا يدل مظهر الطفل بالضرورة على ما يمر به. يمكن ألا يظهر الاعتداء من خلال العلامات المرئية.

يمكن أن تؤثر معرفتنا أو خبرتنا الشخصية أو السياق في كيفية تصورنا لوضع معين. ينبغي مراعاة كيف نتصور نحن الأشياء لأن لذلك أهمية خاصة في إدارة القضايا إذ يمكنه أن يؤثر على طريقة تحليلنا للتقييمات التي نقوم بها.

تعد الملاحظة مهارة أساسية يمكننا تعزيزها لمساعدتنا على تصور الأشياء بطريقة عادلة وأقل تأثراً بالتحيزات السلبية التي تنشأ من تجاربنا الخاصة. لقد رصدنا عدد مخاطر أكثر من عدد نقاط القوة في الصور وهو كما ناقشنا في وقت سابق قد يحد من فهمنا للخيارات المتاحة للأطفال والأسر لحل مشكلاتهم. نحتاج أيضاً إلى أن ننحي جانباً ما قد يؤثر على تصوراتنا وأن نحاول أولاً رؤية ما يمكن أن نفقده في البداية.

شارك الشريحة ٢٦ وذكر المشاركين بما قالوه عن هذه الصورة (إذا كنت قد استخدمتها، إذا لم تكن قد استخدمتها فسلهم ماذا يرون). وبعد ذلك شارك الشريحة ٢٧ لتبين كيف يمكن أن يختلف الوضع إذا ما نحينا **تصوراتنا** جانباً (الرؤية المشوشة).

قُل < لا تتوقف عند أول قدر من المعلومات تقوم بجمعه. فقد يكون الوضع الحقيقي مختلف تماماً. فلن تكون الصورة كاملة الأجزاء مثلما هي هنا.



قُل < كم منكم لديه استعداد ليقول إنه يتعامل مع الأطفال وأسرهم، أو حتى مع الأشخاص الآخرين في حياته، بتحيز؟ امنح نفسك دقائق قليلة لتكون صادقاً معها وفكر ملياً في التصورات السلبية التي قد تكون لديك.

شارك الكلمات التالية وسل المشاركين بأن يدونوا الكلمة الأولى التي تأتي لأذهانهم حين يسمعون هذه الكلمات:

”امرأة“، ”مسلم“، ”مسيحي“، ”أفريقي“، ”المشتغلون بالجنس“، ”عمالة الطفل“، ”أبيض“، ”عربي“، ”شاب“، ”فتاة مرافقة“، ”مدرس“، ”إمام“، ”أسود“، ”فتاة“، ”أم صغيرة“.

قُل < إن غالبيتنا لديه هذه التحيزات الكامنة. ولا بد أن نعترف أنه لا يمكننا التحكم في مرشحات تصوراتنا. ومن الأهمية بمكان هنا الإقرار بذلك لنتمكن من اختبار نفسك حتى تستطيع الاستمرار بالعمل مع الأسر بطريقة محترمة.

مناقشة عامة < من أين تأتي هذه التفسيرات/التصورات؟



شارك < الشريحة ٢٨ - مهارات التقييم - الملاحظة.

قُل < ٦١ نحن نعتقد ونعرف ونفسر ونفترض ونعمم ونحكم ولكن **تصورنا هذا ليس الحقيقة**، بل هو رؤية شخصية للحقيقة بنيت طوال أعوام من خلال معتقدات وقيم تتأثر **بالأسرة والمجتمع** وبأشياء حالية كحالة يومك الذي مررت به.

وكما أن الخريطة تعتبر تمثيلاً للأراضي وليست الأراضي نفسها، يمكننا أن ننظر إلى العالم من خلال مرشحات شخصية جداً من التصورات، والتي تمنعنا من رؤية الوضع بوضوح وبشكل موحد.

ويشار إلى هذه أحياناً باسم "النظارات الوردية" لأننا يمكن أن نرى الأشياء في بعض الأحيان عن طريق ضوء وردي إيجابي؛ عندما نقع تحت تأثير شيء ما مثل الحب بالنسبة للإنسان.

اعرض الشريحة ٢٩ – المرشحات الشخصية.

شارك أمثلة لكل مرشح:

المرشحات النفسية: علي سبيل المثال ليس بمقدور الشخص الغاضب أن يستجيب بشكل ملائم أثناء الخلاف لأن العواطف جارفة. لا يستجيب الشخص صغير الحجم لحدث على المسرح بنفس طريقة الشخص الطويل.

المرشحات الثقافية الاجتماعية: علي سبيل المثال في بعض البلدان لا يعتبر من المناسب للمرأة أن تضحك بصوت عال. هذه الصفة ليست مقبولة، وربما يرى البعض أنها لن تعثر على زوج مناسب بسهولة. في بلدان أخرى المرأة ذات الضحكة القلبية "العالية" قد تعتبر ذات حس فكاهي، وقد يحلو هذا لبعض الرجال.

المرشحات التجريبية: إذا لم يسبق لك السفر من قبل ولم يصل إلى علمك أنه من حسن السلوك في بعض البلدان أن تصنع صوت عال بينما تأكل لإظهار استحسانك، فقد تصدم من هذا السلوك. كذلك، لا يتحدث الشخص المسن عن الموت مثلما يتحدث عنه الشاب.

شارك الشريحة ٣٠ - المرشحات الشخصية...

قل < لكن ما هو الواقع الصحيح وما هو الواقع غير الصحيح؟ قبل افتراض أننا على "صواب" وأن الآخرين على "خطأ"، قبل التصرف أو التدخل في أي وضع، من المهم أن نتحقق من كيفية نظرنا للواقع وتحليل ما يجري بداخلنا.

شارك الشريحة ٣١ - مهارات التقييم – الملاحظة....

شارك نقاط التعلم الرئيسية بشأن التصور (الشريحة ٣٢).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة أو تعليقات قبل المضي قدماً.



قل < أثناء دراسة الحالة، إن لم تتمكن من تقليل مستوى التحيز لدينا تجاه طفل أو أسرة بعينها لأدنى حد ممكن، ينبغي حينها تسليم الحالة إلى أخصائي حالات آخر. فمن الأفضل القيام بذلك بدلاً من القيام بعمل سيئ أو الإضرار بالطفل. ومن المهم هنا أن نقر أن قلة المعرفة قد تولد التحيز. ولتجنب التحيز، لا بد أن نتعرف جيداً على ثقافة الأشخاص الذين نعمل معهم.

لماذا نقوم بالملاحظة وكيف يمكننا القيام بها



ملاحظة للميسر < قد تجد أن هذه المرحلة من التدريب هي الوقت المناسب للقيام بنشاط تنشيطي. إن كان الأمر كذلك سيساعدك ما يلي في مناقشة مهارات الملاحظة:

لعبة الحقائق الثلاث والكذبة^{٦٢}

يكتب كل شخص اسمه بورقة ومعها أربع معلومات عن أنفسهم على ورقة كبيرة. على سبيل المثال، "الفونس يحب الغناء ويعشق كرة القدم ولديه ٥ زوجات ويحب PRA". يتوزع المشاركون بأحساء القاعة ومعهم أوراقهم. ثم يشكلون أزواجاً ويعرض كل منهم ورقته على الآخر ويحاول كل منهم أي من هذه "الحقائق" يعتبر كذبة.

قُل < لماذا تعد الملاحظة أثناء دراسة الحالات مهمة ومتى يمكننا ملاحظة الأطفال؟

شارك الشريحتين ٣٣ و ٣٤ – تطوير مهارات الملاحظة ولماذا يلزم إجراء الملاحظة ومثال الحالة التالي إذا لزم الأمر/كان مفيداً.

مثال حالة: خلال التقييمات، بدلاً من القفز إلى استنتاجات – قائلًا مثلاً "ميريام لا تحب الأطفال الآخرين" - حاول مراقبة السلوك الفعلي. ربما تحد أن استنتاجاتك كانت خاطئة. بعد مراقبة ميريام، قالت أمها بالتبني: "لم أجدها تلعب قط مع أي شخص آخر. أرادت ذلك ولكن الأطفال الآخرين صدوها عندما حاولت الانضمام إليهم". يمكن الحصول على معلومات كثيرة من خلال مراقبتها لمدتي ملاحظة أو ثلاث قصيرة.



الدور والتحدث < اطلب من المشاركين أن يناقشوا في أزواج لمدة ٥ دقائق ما الذي يستطيعون ملاحظته في الأطفال أو الأسر والذي من شأنه أن يكون مفيداً في تقييماتهم؟



مناقشة عامة < اقض ١٠ دقائق في مناقشة النقاط التي يشاركونها.



شارك الشرائح ٣٥-٣٨- متى يلزم إجراء الملاحظة وما الذي يمكننا ملاحظته إذا كان ذلك مفيداً.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٩).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٥: الزيارات المنزلية^{٦٣} (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من معرفة كيفية إجراء الزيارات منزلية بأمان وفعالية.

Ways to Energize Groups: Games to use in workshops, meetings and the community, International HIV/AIDS Alliance- 100 62
 63 مقتبس من Integrated Child Protection & GBV Case Management Training Manual: Module Two (draft), CESVI; and Standard Operating Procedures for Child Protection Case Management in Dadaab: Case Management Section (2011), C. Jones for (Save the Children) (unpublished).



مناقشة عامة < كيف تقومون بعمل التقييمات؟

قُل < تأتي معلومات التقييم من مصادر عديدة بما في ذلك التقارير/المعلومات المتاحة عن الطفل والملاحظات والمقابلات مع الطفل وأسرته والمناقشات مع الهيئات الأخرى والأشخاص الذين يعرفون الطفل والزيارات المنزلية.



عمل جماعي في صورة لعب الأدوار

قُل < نحن بصدد القيام ببعض العمل الجماعي في صورة لعب أدوار في زيارة منزلية. أمامكم دقيقتان لتحديد لعب الأدوار و٥ دقائق لإعداده. تدرس المجموعات السيناريوهات التالية وتكتشف التحديات التي تنطوي عليها.

صنف المشاركين في ثلاث مجموعات متوسطة الحجم وقم بترقيمها.

شارك واحدة من بطاقات لعب الأدوار الموجودة بموارد الميسر مع كل مجموعة.

بينما يقوم المشاركون بإعداد عروضهم التقديمية، قم بتنظيم شبه دائرة من الكراسي حول مساحة لأداء لعب الأدوار. يضمن ذلك تمكن كافة الأشخاص من الملاحظة الجيدة. قم بطي أربع قطع من الأوراق مكتوباً فيها الأرقام ١ و ٢ و ٣.

العروض التقديمية < اطلب من فرد في كل مجموعة أن يختار رقماً من داخل القبة لتقرير أي المجموعات ستبدأ أولاً. لا تتم بمشاركة سيناريو ما يحدث مع المشاركين الآخرين لمعرفة ما إذا كان بإمكانهم التخمين. إن كان من المحتمل أن تكون العروض التقديمية مثيرة للمرح والفكاهة، فقم بالتنبيه على المشاركين بعدم مقاطعة عملية التعلم. امنح كل مجموعة دقيقتين بينما يراقبها المشاركون الآخرون.

مناقشة عامة < بعد أن يتم تنفيذ كل الأدوار، قم بجلب المجموعة معاً لمناقشة التحديات التي قد تواجهها أثناء القيام بزيارات منزلية وكيفية تغلبهم عليها.



شارك نشرة التمرين ٥ "مشكلات وحلول للزيارات المنزلية" والتي تتضمن توجيهات بشأن سلامة أخصائي الحالات.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة أو تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٦ مهارات التحليل والكتابة^{٦٥} (٤٥ دقيقة)

الإعداد < في الجزء الخلفي من الغرفة على الجانب الأيسر ضع لافتة مكتوباً عليها "حقيقة" وعلى الجانب الأيمن ضع لافتة مكتوب عليها "ليست حقيقة".

٦٤ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

٦٥ تم اقتباس هذا التمرين من: <http://www.writeenough.org.uk/>

الإعداد < في الجزء الخلفي من الغرفة على الجانب الأيسر ضع لافتة مكتوباً عليها "حقيقة" وعلى الجانب الأيمن ضع لافتة مكتوب عليها "ليست حقيقة".

قُل < غالباً ما نخطط لتدخلنا وأخذ القرارات الحاسمة في حياة الطفل عبر تحليل المعلومات الموثقة التي تحصلنا عليها أثناء التقييم لذا من الأهمية بمكان أن نقوم بتدوين ملاحظات عن الحالة وإكمال عمليات التوثيق الأخرى (مثل النماذج) بدقة وحذر بناءً على الحقائق والحكم المهني (تحليل معنى المعلومات غير الواقعية بناءً على المعرفة السليمة بحقوق الطفل ونمائه وحمايته) واجتناب أي لهجة تنطوي على الازدراء أو الإهانة أو الأحكام المبنية على التحيز أو الآراء الشخصية وليس القواعد المهنية.^{٦٦}

تمرين خط الآراء



قُل < نحن الآن بصدد عمل خط للآراء لذا سأطلب منكم أن تقفوا بمحاذاة الحائط الخلفي من غرفة التمرين. سأقوم بقراءة سلسلة من الجمل وأود منكم أن تقرر ما إذا كنتم تعتقدون أن الجملة تعبر عن حقيقة أم لا. قم بالتحرك باتجاه اللافتة ناحية اليسار إذا كنت تعتقد أنها حقيقة. تحرك باتجاه اللافتة إلى اليمين إذا كنت تعتقد أنها ليست حقيقة. إذا كنت متردداً يمكنك البقاء في مكان ما بين اللافتتين على أساس ما تشعر به.

شارك الجمل التالية واحدة بواحدة واعقد مناقشة بعد كل منها.

- ١ - الكدمة نتيجة لاصطدام رأسه بالباب **ليست حقيقة وإنما ملاحظة مهنية**.
- ٢ - تمت رؤية الطفل وهو يلعب مع أشقائه عندما قمنا بالزيارة **حقيقة**.
- ٣ - لم يكن هناك ما يكفي من الحب والرعاية في حياة الطفل **تحتاج إلى أن تكون مدعومة بالأسباب**.
- ٤ - أمينه ماهرة في الحفاظ على نظافة منزلها **غامضة. هل لها علاقة؟**
- ٥ - قال الطفل إن أباه قد ضربه **حقيقة**.
- ٦ - لا يولي جون العناية الملائمة لطفله **غامضة. ماذا يقصد بكلمة الملائمة؟**
- ٧ - هذه هي الحادثة الأولى من إساءة معاملة الطفل **الأفضل أن تكتب: هذه هي أول حادثة معروفة أو يتم الإبلاغ عنها بشأن إساءة معاملة الطفل**.

شارك نصائح الكتابة الجيدة من الشريحة ٤٢ للتوسع في المناقشات في هذا التمرين.

شارك الشريحة ٤٣ والتي تتضمن مثلاً على النقاط التي يمكن إدراجها في التقييم.

مناقشة عامة < ما الذي ينقصنا؟

- أ أسباب تدعم تحليل أخصائي الحالة بأن الوضع ينطوي على إساءة معاملة.
- أ أدلة كافية – مجرد أقوال من آباء أصدقاء الطفل
- أ تفاصيل عن الكيفية التي أجريت بها المقابلات مع الطفل والوالدين.
- أ إفادات لفظية من جانب الوالدين.



شارك الشريحة ٢٨ – والتي تتضمن مثلاً آخر على النقاط التي يمكن إدراجها في التقييم.

^{٦٦} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

مناقشة عامة < ما الذي ينقصنا؟



شارك نشرة التمرين ٦ - أداة شجرة تحليل المشكلات واستعرضها مع المشاركين.



اكتب < ارسم على لوح ورقي قلاب شجرة تحليل المشكلات لإحدى دراسات الحالات الأساسية (أو يمكن أن يقوم بذلك أحد المشاركين إن رغب في ذلك).



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٤٥).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة أو تعليقات نهائية على هذا التمرين.

التمرين ٧ - ممارسة ما تعلمناه^{٦٧} (٥٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من التخطيط لإجراء التقييم وتحليل نتائج التقييم.

عمل جماعي



قُل < أملك ٤٠ دقيقة لمناقشة دراسة الحالة والإجابة على الأسئلة التالية.

شارك الشريحة ٤٨ - مع تعليمات العمل الجماعي وأعد مشاركة دراسة الحالة الخاصة بالتمرين ٧ مع الخطوة ٢ من دراسات الحالات الأساسية إن دعت الحاجة.

ملاحظة للميسر < قد تحتاج لأن توضح للمشاركين أن نموذج التقييم لا يتضمن المعلومات التعريفية للطفل والأسرة. يساعدنا ذلك على الالتزام بمبدأ السرية. ويتم الاحتفاظ بهذه المعلومات باستمارة التسجيل التي يتم حفظها في ملف منفصل. أما بقية النماذج الأخرى فلا يمكن ربطها بالحالة من خلال المعلومات التعريفية بل من خلال الرمز المرجعي المدون أعلى النموذج. ويمكن إخفاء الهوية بشكل أكبر من خلال استخدام الرمز المرجعي بدلاً من اسم الطفل، غير أن ذلك يعد أمراً صعباً في حالة التدريب.

صنف < ضع المشاركين في نفس المجموعات التي كانوا فيها خلال وحدة التحديد والتسجيل ولذلك لمراجعة نفس دراسات الحالة التي ناقشوها في السابق.

تحقق < أثناء عمل المشاركين تنقل بينهم واطلب من المجموعات إشراكك في مناقشاتهم كل على حدة (يكون ذلك مفيداً بشكل خاص إذا كان لديك أكثر من ميسر واحد حتى لا تتعجل التنقل بين المجموعات). يمكن القيام بذلك كبديل عن قيام المجموعات بعمل عروض تقديمية.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة أو تعليقات على هذا التمرين أو الوحدة بوجه عام.



^{٦٧} مقتبس من الوحدة ٤: The Assessment Process (unpublished), Terre des Hommes Albania

خاتمة الجلسة (٥ دقائق)



ذكّر المشاركين بهدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٥٠) وسلّمهم إذا ما كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.

قل < يجب أن تكون هذه الوحدة أمدتكم بفهم لما ينطوي عليه التقييم الشامل وما هو الشيء الذي نقوم بتقييمه وبعض المهارات لعمل التقييمات.

قل < هذه هي نهاية وحدة التقييم. تناقش الوحدة القادمة الخطوة التالية في عملية إدارة الحالات وهي التخطيط للحالة.

الجلسة هـ.٣. التخطيط للحالة

الهدف	تعزيز قدرة المشاركين على وضع برنامج حالة خاص بالأطفال والأسر وبالتعاون معهم وفقاً للمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات.
نتائج التعلم	- معرفة مفهوم تخطيط الحالة وفقاً للمبادئ التوجيهية لإدارة الحالة. - وضع برنامج حالة بناءً على المعلومات التي يتم تحليلها. - معرفة أفضل ممارسات تخطيط الحالة وفقاً للمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات. - تصميم برنامج حالة بمشاركة الطفل والأسرة. - وصف مؤتمرات الحالة.
الوقت	٥ ساعات
متن الجلسة	
نشرة	التمرين ١ - مقدمة: مناقشة وعرض تقديمي قصيران لتقديم خطوة تخطيط الحالة ضمن عملية إدارة الحالات. (صفحة ١٢٣)
نشرة	التمرين ٢ - وضع خطة الحالة: عمل جماعي لوضع خطط حالة لدراسات الحالة الأساسية. (صفحة ١٢٥)
	التمرين ٣ - فهم خطة الحالة: عرض تقديمي تشاركي بشأن تخطيط الحالة واجتماعات تخطيط الحالة. (صفحة ١٢٦)
الإعداد	التمرين ٤ - اجتماعات تخطيط الحالة: لعب أدوار لتوضيح اجتماعات تخطيط الحالة. (صفحة ١٢٨)
نشرة	

إطار الكفاءات الخاصة بحماية الأطفال في حالات الطوارئ (CPIE):

- حل المشكلات
- اتخاذ القرار

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- المفكرات ولأقلام الخاصة بالمشاركين
- جهاز عرض وكمبيوتر محمول (يلزم توفير الإنترنت والسماعات لعرض مقاطع الفيديو الاختيارية)
- نشرات: نسخ بعدد المشاركين
- أداة التمرين ١ - نموذج خطة الحالة
- نشرة التمرين ١ - نموذج لخطة الحالة مكتملة
- نشرة التمرين ٤ - خطوات تخطيط الحالة
- أداة التمرين ٤ - نموذج لمحضر مؤتمر الحالة
- العرض التقديمي للوحدة

الكفاءات ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

- التحليل والتفكير بطريقة نقدية وابتكارية واتخاذ القرارات: إيجاد حلول مبتكرة والحرص على المبادرة.
- تعزيز فرص المشاركة والتعاون في إدارة الحالات: العمل مع الأطفال لمساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة خلال عملية إدارة الحالات.
- التفاوض بشأن المشكلات/النزاعات وإدارتها (بما في ذلك عملية الدعوة).

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

شارك الشريحة الخاصة بمخطط عملية إدارة الحالة والخطوة الأولى المظلمة باللون الأحمر (الشريحة ٢). ثم شارك هدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ٣) والتمارين وفقاً لجدول الأعمال.

التمرين ١ - مقدمة (٢٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين، سيكون المشاركون قد ألموا بمصطلح تخطيط الحالة وفقاً للمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- من الذي أجرى تخطيط حالة من قبل؟
- هل يمكنك أن تساعدني في الحصول على تعريف لتخطيط الحالة أو مجموعة أساسية من العبارات التي تعرفها؟



اكتب اقتراحات المشاركين على لوح ورقي قلاب.



شارك الشريحة ٥ - ما هي خطة الحالة؟

قُل < عن النقاط المعروضة على الشريحة:

- (الاحتياجات التي تم تحديدها في التقييم) - يجب أن تعالج خطة الحالة المشكلات التي تم تحديدها في التقييم بالإضافة إلى المخاطر والعوامل الوقائية.

- (ما الذي يجب أن يحدث لتلبية الاحتياجات المحددة) - نحن بحاجة إلى تعيين إما هدف/نتيجة عامة أو عدد من الأهداف (استخدم المصطلح الذي تفضله أو اعتدت أنت والمشاركون استخدامه). وينبغي الإيفاء بهذه الاحتياجات قبل إغلاق الحالة.^{٦٨} سنناقش الأهداف بمزيد من التفصيل لاحقاً. أن نكون واضحين بخصوص تلك الاحتياجات التي لا يسعنا تلبيتها لكيلا نرفع آمال الطفل/الأسرة بشأن حصولهم على خدمات ودعم غير متاحين في الواقع.^{٦٩} على سبيل المثال، هناك بعض الاحتياجات الأساسية قد لا يمكن تلبيتها في بعض السياقات، ولكن ينبغي أن نكون قادرين كوضع أمثل على تزويد الأطفال والأسر بالخدمات المتاحة للأشخاص الآخرين في المجتمع.
- (الإجراءات اللازمة اتخاذها على المدى القصير والمتوسط والبعيد) - الاتفاق على المشاكل التي ينبغي معالجتها أولاً ثم تلك التي ينبغي معالجتها لاحقاً والتخطيط للمستقبل.
- (المسؤول عن القيام بالإجراءات) - الأطفال أم الأسر أم العاملون الاجتماعيون أم غيرهم من مقدمي الخدمة أم المجتمع.
- (تواتر/تواريخ المتابعات والمراجعات) - يمكن أن تتضمن خطة الحالة أيضاً خطة لمدى تكرار زيارات المتابعة، بناءً على مستوى خطورة حالة الطفل واحتياجاته.^{٧٠}

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات أخرى بشأن النقاط التي تمت مشاركتها للتو؟



مناقشة عامة < لماذا نحتاج لبرنامج حالة؟



شارك الشريحة ٦ - ما سبب القيام بتخطيط الحالة؟



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة أخرى بشأن النقاط التي تمت مشاركتها للتو.

مناقشة عامة < (إذا كان قد سبق للمشاركين الاضطلاع بتخطيط الحالات من قبل، سلهم):
• ما هي أنواع المستندات التي تستخدمونها في التخطيط للحالة؟



شارك أداة التمرين ١ - نموذج خطة الحالة. قم بمراجعته مع المشاركين وأجب عن أي أسئلة يطرحونها حول الأمر وقدم بعض النماذج لما يمكن أن يكتب في كل قسم منه. يمكنك استخدام أو مشاركة نشرة التمرين ١ - نموذج خطة حالة مكتملة إذا كان ذلك مفيداً، أو الاحتفاظ بها لاستخدامها في وقت لاحق. قد تحتاج إلى ملاحظة أن خطط الحالة قد تتضمن عموداً خاصاً بالموارد لتحديد الموارد اللازمة لتقديم كل نشاط من الأنشطة. وفي خطة الحالة هذه ينبغي توضيح ذلك في قسم "الإجراء المطلوب".



قُل < في هذه الوحدة ستحظون بفرصة لوضع خطة حالة وبعد ذلك ستحصلون على تعقيبات عن هذه الخطة. وسنقوم بعد ذلك بمشاركة ومناقشة توجيهاً إضافية حول تخطيط الحالة بما في ذلك اجتماعات تخطيط الحالة التي يشارك فيها الأطفال والأسر وجهات فاعلة أخرى في بعض الأحيان. ثم ستحظون بفرصة لممارسة لعقد اجتماع لتخطيط الحالة مع أحد الأطفال وأسرته من خلال القيام بالدور.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



٦٨ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤)

الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٣.

٦٩ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤)

الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٣.

٧٠ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤)

الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٣.

التمرين ٢ - وضع خطة الحالة (ساعة و ٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من وضع خطة حالة بناءً على المعلومات التي تم تحليلها.

العمل الجماعي



قُل < بنهاية الوحدة هـ-٢ "التقييم" قمتم بتحليل نتائج التقييم لكل حالة، وبالتالي لديكم الآن فهماً جيداً لما تفكرون به حول ماهية الموقف بصفتكم أخصائيي حالات.

والآن ستعملون بنفس المجموعات التي شكلناها من قبل - مع دراسات الحالات الأساسية - لمدة ما يقرب من ٣٠ دقيقة لوضع برنامج حالة لدراسة الحالة الأساسية التي تعمل عليها مجموعة منكم. تذكر إدراج الموارد الواردة في قسم الإجراءات المطلوبة.

ستحتاجون إلى كتابة خطة الحالة الخاصة بكم على لوح ورقي قلاب - نسخة كبيرة الحجم من نموذج خطة الحالة الذي تمت مشاركته سابقاً - لتقديمه للمجموعة.

ملاحظة للميسر < إذا كان بعض المشاركين قد قاموا من قبل بتخطيط حالات بينما لم يقد البعض الآخر بذلك، قد ترغب في تغيير المجموعات قليلاً ليكون المشاركون من مستويات خبرة متفاوتة.

ملاحظة للميسر < إذا كان المشاركون قد استخدموا دراسات الحالة الأساسية في نشاط بناء الطفل في الدرس ٢ التمرين ٢، فيمكنك العودة إليها هنا لكونها تسرد بالفعل احتياجات الطفل. وبعد ذلك، يمكنك أن تطلب منهم تحديد الموارد اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات واطلب منهم كذلك تصنيف هذه الاحتياجات إلى قصيرة ومتوسطة وبعيدة المدى. يمكنك أن تعمم ذلك وتساعدهم عليه قبل أن يبدأوا في عمل خطط الحالة الخاصة بهم. حاول أن تشجع المشاركين على التفكير في الدعم المباشر/الدعم المجتمعي والذي يمكن توفيره لمعالجة الاحتياجات المحددة (والذي يرجح أن يكون أكثر استدامة) بدلاً من خدمات وأموال المنظمات غير الحكومية، على الرغم من أن خدمات وأموال هذه المنظمات قد تكون مطلوبة لتلبية بعض الاحتياجات.

تحقق < أثناء عمل المجموعات، تحقق مما إذا كانوا يحتاجون لأي مساعدة. إذا تبين لك أنهم يواجهون صعوبات، يمكن أن تقترح عليهم أن يقوموا بتضمين بعض الإجراءات الأولية الخاصة بهم حتى يكون بإمكانهم البدء.



مناقشة عامة < بعد ٣٠ دقيقة قم بجمع المشاركين معاً ثانية وسلمهم هل وجدوا عملية إعداد خطط الحالات يسيرة أم صعبة.



العروض التقديمية < امنح كل مجموعة ١٠ دقائق لتقديم خطة الحالة الخاصة بهم تتضمن هذه الدقائق الأسئلة والإجابات وملاحظات الميسر التي تكون بعد كل عرض. يجب أن يقوموا بتلخيص طبيعة الحالة أولاً.

ملاحظة للميسر < قد ترغب في قضاء بعض الوقت في مناقشة بعض/كل النقاط التالية:

- الحاجة إلى الاستجابة للقضايا الخطيرة/العاجلة/المزجة بالإضافة إلى تلك الأكثر وضوحاً/سهولة.
- الحاجة إلى التحديد والدقة في الإجراءات الموضوعية وإلى ضمان توافر الموارد لإتمام هذه النقاط.
- أهمية عرض عوامل المخاطر والعوامل الوقائية المحددة بالتقييم ومعالجة عوامل المخاطر/البناء على العوامل الوقائية في خطة الحالة.

قل < لقد حقق كل واحد منكم بداية جيدة في وضع خطط الحالة. ومن المهم أن نتذكر أن خطط الحالة هي عبارة عن وثائق مرنة يمكن تنقيحها في أي وقت في حالة حدوث أي تغيير في حالة الطفل أو احتياجاته. لذا، في حين نبذل قصارى جهدنا لوضع خطة حالة جيدة للغاية، يجب علينا أن نكون على استعداد أيضاً لتغييرها إذا لزم الأمر.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٣: فهم تخطيط الحالة (ساعة و ٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين، سيكون المشاركون قد ألموا بأفضل الممارسات الخاصة بتخطيط الحالة وفقاً للمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات.

قل < سنقضي بعض الوقت في دراسة بعض المبادئ التوجيهية والنماذج المتعلقة بكيفية وضع الأهداف/النتائج/الغايات والأنشطة وغيرها من النهج لتخطيط الحالة. ثم ستتاح لكم الفرصة للعودة إلى مجموعاتهم وتحسين خطط الحالة الخاصة بهم.

شارك النقطة الأولى من الشريحة ٨ – أهداف SMART.

مناقشة عامة < هل يعرف أي منكم ما ترمز إليه كلمة SMART؟



اكتب ما تمت مشاركته على لوح ورقي قلاب - في حالة وجود جدال ونقاش حول ما قد ترمز إليه حروف هذه الكلمة.



شارك النقطة الثانية من الشريحة ٨. جدير بالذكر أن هناك عدة أشياء قد يرمز إليها الاختصار SMART ولكن هذه هي المعاني الأكثر شيوعاً والأكثر صلة بتخطيط الحالة.

قل < يجب أن تكون اللغة المستخدمة في الهدف/النتيجة/الغاية أيضاً مفهومة للطفل والأسرة لكونهم سيشاركون في وضعها - هذا ما سنناقشه خلال لحظات قليلة.

مناقشة عامة < هل كانت الأهداف/النتائج/الغايات التي تطرقنا إليها في خطط الحالة الخاصة بنا ذكية (SMART)؟ أعد مراجعة بعض الأهداف/النتائج/الغايات وانظر إذا ما كنت تستطيع أن تجعلها أكثر ذكاءً.



شارك (إذا كان ذلك مساعدًا) بعض الأهداف الواردة في الشريحة ٩ – أمثلة على الأهداف لمعرفة ما إذا كانت هذه الأهداف ذكية (SMART) أم لا. قد ترغب في مراجعة ما إذا كانت كلمات “يضمن” و”يكفل” و”رفاهية” قد تم استخدامها بالشكل الصحيح (هل يمكن تحقيق ما “مضمون ومكفول”؟ وهل كلمة “رفاهية” دقيقة؟)

قل < من الصعب جدًا جعل أحد الأهداف SMART تمامًا ولكن من المهم أن تضع الاختصار SMART نصب عينيك عند صياغة أهدافك إذ يعمل ذلك على تحسينها بشكل كبير.



مناقشة عامة < ما هي أنواع الأنشطة التي يمكن إدراجها في خطة الحالة؟

اكتب ما يقترحه المشاركون على لوح ورقي قلاب.



شارك أمثلة الأنشطة الواردة في الشريحتين ١٠ و ١١ – أمثلة على الأنشطة.

مناقشة عامة < ما هي الموارد/الخدمات اللازمة لتنفيذ خطة الحالة؟ (لاحظ أنه عند ذكر الموارد فأنت تفكر في الموارد التي يمكن حشدتها من داخل الأسرة وشبكة الاتصال الموسعة للطفل).



اكتب الاقتراحات التي ذكرها المشاركون على لوح ورقي قلاب.



- شارك أي نقاط تم إغفالها من الشريحة ١٢ “أمثلة على الخدمات/الموارد” مع إضافة أي نقاط مذكورة أدناه.
- ❏ (الدعم/الخدمات المباشرة) - مساعدة الأطفال والأسر في تحديد الحلول وجمع الموارد من شبكتهم الممتدة (عن طريق دعمهم/مناصرته في الاجتماعات مع الآخرين على سبيل المثال) ودعم الرفاه النفسي للطفل/والوالدين.
- ❏ (تنقيف/دعم الوالدين) - تزويد الوالدين بالدعم لتمكينهم من رعاية الأطفال على نحو سليم وآمن.
- ❏ (دعم مقدمي الرعاية البديلة) - مثل مجموعات الدعم والتدريب وفرص تحقيق الدخل للوالدين الحاضنين القائمين على رعاية الأطفال غير المصحوبين بذويهم.
- ❏ (العمل بالتعاون مع نظام العدالة) - مثل الاستعانة بالعاملين الاجتماعيين الحكوميين لتفويض الرعاية البديلة وعمليات سحب الطفل من الرعاية أو مناقشة المنازعات المتعلقة بالحضانة.
- ❏ (الخدمات المتخصصة) - إجراء الإحالات للحصول على الخدمات غير المتوفرة محلياً، مثل عمليات تقييم الإعاقات والاضطرابات العقلية الخاصة بالأطفال.

قل < لم تدرج الموارد والخدمات في خطة الحالة الخاصة بنا لأننا أردنا أن نجعل الأمور بسيطة، لكنها تدرج غالباً في تنسيقات خطة الحالة. من المهم والمفيد أن نحدد مكان الموارد حتى لا تحول الموارد المفقودة دون الاستفادة من خطة الحالة. سنقوم الآن بمناقشة بعض النقاط الأخيرة بشأن نهج تخطيط الحالة التي يمكن أن تساعدنا قبل العودة إلى مجموعاتنا لتحسين خطط الحالة الخاصة بنا.

شارك الشريحة ٨ - نهج تخطيط الحالة.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- ❏ ما هي الطوارئ؟ (هي شيء غير متوقع لا يمكن التنبؤ به)
- ❏ هل هذا ما تكون عليه الحالات التي نباشرها؟
- ❏ ما هي الصورة التي نريد لخطط الحالة الخاصة بنا أن تكون عليها؟ مرنة أم صارمة؟



- ٢١ هل يمكنكم التفكير في أمثلة لإجراءات الطوارئ التي يمكن إدراجها بخطة الحالة؟ (يمكن أن يكون ذلك بسيطاً مثل التخطيط لعقد اجتماع آخر لوضع خطة جديدة).^{٢١}
- ٢٢ هل يمكنكم التفكير في أمثلة للتخطيط مزدوج المسار؟ (يعني ذلك بالضرورة وجود برنامج بديل - أو إعداد برنامج ثانٍ تقوم بتنفيذه مع البرنامج الأول. على سبيل المثال، إذا كان أحد الأطفال لا يحضر إلى المدرسة فقد تدرس كل من محاولة تسجيل الطفل في المدرسة والبحث عن معلم خصوصي له.^{٢٢} مثال آخر، إذا كان الطفل غير مصحوب بذويه، يمكنك أن تدرس محاولة تعقب والديه مع البحث عن أعضاء أسرة ممتدة محلياً وإمكانية تقديم الدعم في رعايته الحالية غير الرسمية/ العثور على مكان رعاية مؤقتة.

ملاحظة للميسر < يمكنك أيضاً مشاركة الشريحة ١٤ "أمثلة على التخطيط مزدوج المسار" والشريحة ١٥ "تخطيط الاستمرارية" إذا كان ذلك مفيداً.

العمل الجماعي



قل < سوف نعود الآن إلى مجموعتنا لتحسين خطط الحالة التي وضعناها من قبل. فأنا أريد أن أرى أهدافاً ذكية (SMART)، وأنشطة متنوعة (والتي من المحتمل أن تتطلب منا استخدام التخطيط للطوارئ والتخطيط مزدوج المسار وتخطيط الاستمرارية) ومجموعة متنوعة من الموارد والخدمات. أريد أيضاً في أن تضعوا أنشطتكم في ترتيب قصير ومتوسط وطويل الأجل يركز أولاً على المسائل المتعلقة بالسلامة أو المسائل التي تعرض الطفل لأضرار بالغة. أمامكم ٢٠ دقيقة إضافية للقيام بذلك.

العروض التقديمية < امنح كل مجموعة ٥ دقائق لتقديم العرض الخاص بها ثم اقض بضعة دقائق في مشاركة التعليقات حول خطط الحالة التي تمت مراجعتها. (قد يجد المشاركون الذين لم يقوموا بأي تخطيط حالة من قبل صعوبة في القيام بذلك. فإذا لم يكن المشاركون قادرين على إدخال تحسينات قوية على خطط الحالة الخاصة بهم، فستحتاج إلى تخصيص مزيد من الوقت لتخطيط الحالة في جلسة لاحقة).

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٦).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٤ - اجتماعات تخطيط الحالة (ساعة و ٢٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من تصميم برنامج حالة بمشاركة الطفل والأسرة ووصف مؤثرات الحالة.

الإعداد < اكتب الألواح الورقية اللازمة للجلسة قبل عقد الجلسة.

٢١ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٣.

٢٢ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٣.

قُل < خطط الحالة التي وضعناها من قبل تضمنت مشاركتنا نحن فقط كعاملين اجتماعيين، لكنها لم تتضمن مشاركة الطفل والأسرة أنفسهم.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- هل قمت بإشراك الأطفال والأسر في عملية إعداد خطط الحالات؟ هل من المفيد إشراكهم؟
- هل قمت بإشراك الآخرين في عملية وضع خطط الحالات؟ هل من المفيد إشراكهم؟



شارك الشريحة ١٩ - اجتماعات تخطيط الحالة.

قُل < يمكن أن تستغرق اجتماعات تخطيط الحالة من ساعتين وحتى يوم كاملٍ وتتطلب إعداداً وتنظيماً. لذا سنبدأ بالتعرف عليها بالتفصيل الآن.

إشراك الطفل والأسرة/مقدمي الرعاية

قُل < في بعض الأحيان تتضمن اجتماعات تخطيط الحالة الطفل والأسرة فقط.

شارك الشريحة ٢٠ الخاصة بخطوات عقد اجتماع تخطيط الحالة مع الطفل والأسرة. شارك نشرة التمرين ٤ "خطوات تخطيط الحالة" وقم بتنفيذها مع المشاركين. شارك الخطوات هنا؟



قُل < في حالة انعقاد اجتماع تخطيط الحالة - ستحتاج لدراسة كيفية ضمان المشاركة المجدية للطفل والأسرة.^{٧٣}

مناقشة عامة < كيف نضمن المشاركة الكاملة والمجدية للطفل والأسرة؟



شارك الشريحة ٢١ - ضمان المشاركة المجدية للطفل/الأسرة والنقاط ذات الصلة أدناه.

- (بعد النقطة الأولى) ليس من الضروري أن يكون إشراك الأطفال بعملية التخطيط مناسباً في جميع الأحوال كما في حالة الأطفال صغار السن أو الذين يعانون من الاضطرابات العقلية. غير أنه دائماً ما يجب أن نراعي أثناء التخطيط آراء الأطفال التي أدلوا بها أثناء عملية التقييم.
- (بعد النقطة الثالثة) إن تقديم النصيحة هو إخبار شخص ما بما تعتقد أنه ينبغي عليه فعله وكيف يفعله - عرض رأيك الشخصي.

مناقشة عامة < كيف ينبغي علينا إدارة المحادثة بدلاً من ذلك؟



اكتب اقتراحات المشاركين على لوح ورقي قلاب. أمثلة:

- توضيح الجوانب الإيجابية والسلبية لكل خيار (دون إثارة حيرة الطفل!)
- الحفاظ على نفس نغمة الصوت وتعبيرات الوجه عند شرح الخيارات.
- انتقاء الكلمات التي تستخدمها لشرح الإيجابيات والسلبيات وغيرها من التفاصيل.
- محاولة عرض كافة الأشياء التي يمكن القيام بها: "هل من الممكن أن...؟"، "ماذا يمكن أن يحدث إذا...؟"
- مساعدة الطفل والأسرة في اختيار حلول عملية وآمنة. حتى الأطفال الصغار يمكن إشراكهم في هذا النوع من المناقشات.



٧٣ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالات، القسم ٣.



مناقشة عامة > ماذا ستفعل إذا كانت الإجراءات التي يقترحها الطفل أو الأسرة يمكنها أن تلحق ضررًا بالطفل؟

شارك الشريحة ٢٢ - التحدث عن الممارسات الضارة.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة أخرى بشأن النقاط التي تمت مشاركتها.

ملاحظة للميسر > قد ترغب في تيسير نشاط تنشيطي للعبة الكرة البهلوانية (JUGGLING BALL) هنا لكونه يرتبط بالتركيز الذي يحتاجه أخصائي الحالة أثناء عملية التخطيط عند الموازنة بين كافة المعلومات المجمعة والآراء المقدمة ليصل إلى هدف يخدم مصالح الطفل.

لعبة الكرة البهلوانية^{٧٤}

يقف الجميع بدائرة مغلقة (إذا كانت المجموعة كبيرة العدد قد تحتاج إلى تقسيمها إلى دائرتين). يبدأ الميسر في إلقاء الكرة لشخص ما بالدائرة، ويبدأ المشاركون بمناداة أسمائهم بينما يلقيون الكرة. استمر بالتقاط وإلقاء الكرة مرسياً نمطاً ثابتاً للمجموعة. (يجب على كل شخص أن يتذكر الشخص الذي التقط منه الكرة والذي أرسل الكرة إليه). ما إن يتلقى الجميع الكرة ويبدأ اللعب وفق نسق ثابت، أدخل كرة أو اثنتين حتى يتم إلقاء العديد من الكرات في الوقت نفسه مع اتباع النسق الثابت الذي تم إرساؤه من قبل.

إشراك الآخرين

شارك الشريحة ١٩ - اجتماعات تخطيط الحالة - مرة أخرى وراجع النقاط الواردة بها "حسب الاقتضاء"

الدور والتحدث > اطلب من المشاركين مناقشة الأسئلة الآتية (الواردة في الشريحة ٢٣ - أسئلة العمل الزوجي) لمدة ١٠-٥ دقائق (حسب الحاجة).



١- متى برأيك يكون من الضروري أو المفيد إشراك الجهات الفاعلة التالية في اجتماعات تخطيط الحالة؟

➤ أشخاص آخرون لهم أهمية في حياة الطفل

➤ مقدمو الخدمة الآخرون

➤ السلطات المعنية

٢- متى يكون من المناسب إشراك الجهات الفاعلة المذكورة آنفاً؟

٣- ما الذي تحتاج إلى عمله لضمان جدوى المشاركة في جميع الأحوال؟

مناقشة عامة > اسمح للمشاركين بمشاركة النقاط التي توصلوا إليها.



74. 100 Ways to Energize Groups: Games to use in workshops, meetings and the community (2002) International HIV/AIDS Alliance www.participatrymethods.org/resource/100-ways-energise-groups-games-use-workshops-meetings-and-community, p. 4.

ملاحظة للميسر < قد ترغب في مشاركة المعلومات التالية للمساعدة في المناقشات:

١- متى إشراك الجهات الفاعلة التالية في اجتماعات تخطيط الحالة مفيداً؟

٢- متى يكون ملائماً؟

- (أ) أشخاص آخرون لهم أهمية في حياة الطفل
- ⊕ مفيداً إذا كان من المقرر أن يشاركوا في تقديم جزء من خطة الحالة (مثل الأقارب أو الأصدقاء الذين يقدمون الرعاية والدعم للطفل)
 - ⊕ مفيداً إذا كان من المحتمل أن يتسبب الاجتماع في توتر الطفل ويمكن لجهودهم أن توفر دعماً نفسياً له.

ملائماً في حالة موافقة الطفل والأسرة على ذلك.

(ب) مقدمو الخدمة الآخرون:

- ⊕ مفيداً في حالة اشتراكهم في تقديم جزء من خطة الحالة أو المتابعة:
- على سبيل المثال، يمكن أن يكون المدرس قادراً على التعقيب على رفاهية الطفل في مرحلة المراجعة مقارنة بالذي تم فيه التقييم.
- على سبيل المثال يمكن إشراك قادة محليين في التفاوض للحصول على دعم المجتمع بالنسبة للأسرة/الحد من التمييز.
- على سبيل المثال يمكن إشراك المجموعات المجتمعية في إجراءات تعزيز السلامة.

ملائماً في حالة موافقة الطفل والأسرة على المشاركة.

(ج) السلطات المعنية:

- ⊕ مفيداً عند تنفيذ نظام الإبلاغ الإلزامي.
- على سبيل المثال إذا كان ما تريده الأسرة أو الطفل سيعرض الطفل لضرر بالغ، وإذا كان إبلاغ السلطات يأتي ضمن المصالح الفضلى لهم.
- ⊕ مفيداً عندما تكون أنظمة حماية الطفل الرسمية تعمل بما يتماشى مع حقوق الطفل.
- على سبيل المثال، في العديد من البلدان التي تعمل فيها أنظمة حماية الطفل الرسمية بما يتماشى مع حقوق الطفل، يتم إشراك أخصائيي الحالات الحكوميين في مناقشة كافة الحالات عند الحاجة إلى توفير ترتيبات رعاية بديلة أو صدور حكم قضائي (وقد تم تبادل أمثلة على الحالات من هذا القبيل في الوحدة أ، الجلسة ٣، التمرين الاختياري - استخدام نظام العدالة في إدارة الحالات).

ملائماً إذا كان هذا الأمر من المصالح الفضلى للطفل وعند توضيح ذلك كجزء من عملية أخذ الموافقة المستنيرة.

قل < إذا كنت ستقوم بإشراك جهات فاعلة أخرى في اجتماع تخطيط الحالة، فقد يكون من المثمر أن تبدأ بعقد اجتماع مع الطفل والأسرة للمناقشة بشأن الأشخاص الذين يتعين حضورهم إلى الاجتماع والمعلومات التي يمكن مشاركتها معهم (مناقشة ما وافق عليه الطفل/الأسرة مسبقاً وما الذي يمكن تحديثه وما هي الأمور التي تندرج ضمن مصالح الطفل الفضلى بما في ذلك ما يعنيه هذا الأمر بالنسبة لمشاركة المعلومات). قد تحتاج كذلك إلى تهيئتهم للموقف من خلال وصف ما قد يحدث مثل مكان التدريب وجدول الأعمال ومن سيقوم بتيسير المناقشة ونحوه.

ملاحظة للميسر > قد تحتاج لعرض جزء من الفيلم التالي - [HTTP: //WWW.YOUTUBE.COM/ WATCH?V=P8ZC8QIJV7Y](http://www.youtube.com/watch?v=P8ZC8QIJV7Y) - يمكنك شرح ما يحدث دون رفع صوت الفيلم (أو إعداد لعب أدوار بناءً على الفيلم وسيكون ذلك أكثر مناسبة للسياق). بعد مرور دقيقتين و ٢٠ ثانية يقرر الطفل وأخصائي الحالة من سيقوم بحضور الاجتماع.

مناقشة عامة > كيف يمكن أن يؤثر إشراك الآخرين (الأشخاص الآخرون الذين لهم أهمية في حياة الطفل أو مقدمو الخدمة الآخرون أو السلطات المعنية) على مشاركة الأطفال والأسر؟



قُل > قد يكون من المناسب في بعض الحالات عقد اجتماع واحد يشارك فيه الأطفال والأسر والأشخاص المذكورين، ولكن قد يشكل هذا الأمر أيضاً عامل توتر بالنسبة للأسر وبخاصة الأطفال.

فقد تشعر الأسرة/الطفل بالضعف والحساسية أمام جميع هؤلاء المسؤولين، وقد يعجزون عن التحدث تماماً أو يكون رد فعلهم تجاه الموقف سلبياً خاصة في الحالات التي تتضمن مخاطر عالية حيث قد يكون هناك خلاف كبير بين المشاركين بشأن الأمور التي ينبغي القيام بها.

وتتطلب هذه الاجتماعات أن يكون التيسير بحذر شديد لضمان قدرة الأشخاص على التحدث بصراحة دون أن يتسبب ذلك في قطع العلاقات. ففي السياقات التي لا يتمتع العاملون الاجتماعيون فيها بالتفويض القانوني لإدارة الحالات، لا يمكن إجبار الأطفال والأسر على المشاركة إذا كانوا لا يرغبون في ذلك.

قد يكون من المثمر هنا مشاركة جميع المعلومات والشواغل التي تمت ملاحظتها وأن تُترك الأسرة لتقرر معاً أي برنامج سيكون الأنسب لهم، ثم يتم تقديمه لأخصائي الحالة لاعتماده – طالما كان هذا البرنامج يراعي مصلحة الطفل.

ملاحظة للميسر > عملية اتخاذ القرار بالنسبة للأسرة موضحة في الفيلم السابق في ٤ دقائق و ٣٠ ثانية.

قُل > في العديد من السياقات قد لا يكون من المناسب للطفل/الأسرة والآخرين أن يشاركوا جميعاً في اجتماع واحد. ويكون من الأنسب حينها إجراء مناقشات مع الطفل/الأسرة لاستكشاف الخيارات أولاً ثم مقابلة الآخرين لترى كيف يمكن أن يساهموا (أو إذا كانوا صناع قرار فمن أجل توضيح ما هو ممكن) وبعد ذلك مشاركة التعقيبات مع الطفل والأسرة.

مؤتمرات الحالة

شارك الشريحة ٢٤ - مؤتمرات الحالة والشريحة ٢٥ - نماذج على اجتماع تخطيط الحالة ومؤتمر الحالة.

قُل > (بعد النقطة ٢ من الشريحة ٢٤) مثل الحالات التي تدار على مدار فترة زمنية طويلة أو التي تضم العديد من الجهات الفاعلة في تنفيذها.

ملاحظة للميسر > في حالة استخدام مصطلحات مختلفة محلياً أو إذا كان يتم استخدام مصطلح مؤتمر الحالة بشكل مختلف محلياً (لوصف اجتماعات إدارة الحالات على سبيل المثال) فقد يكون من المفيد مشاركة النقاط الواردة في الوحدة هـ الجلسة ٥ للتمييز بين اجتماعات إدارة الحالة، ومؤتمرات الحالة واجتماعات مراجعة/تخطيط الحالة. لمزيد من التوضيح بشأن أي من النقاط، اتصل بفريق عمل إدارة الحالة.

- اختياري - إذا كان المشاركون قد سبقت لهم المشاركة في مؤتمرات حالة بالفعل:

الدور والتحدث > اعملوا في أزواج من أجل مناقشة الأسئلة الواردة في الشريحة ٢٦:



مشاركة الخبرات

- ماذا يحدث في مؤتمرات الحالة التي تحضرها؟
- ما هي الحالات التي تتم مناقشتها؟
- كيف تتم إدارتها؟
- ما هي "أفضل الممارسات" برأيك؟

مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة عامة حول الأسئلة التي نوقشت.



اكتب أفضل الممارسات التي توصل إليها المشاركون (في حالة تطابقها مع ما هو مدرج في الشريحة ٢٧) على لوح ورقي قلاب. وفي حالة عدم مطابقتها لما هو مذكور وكانت ممارسات جيدة فأضفها إلى أفضل الممارسات وإذا لم تكن ممارسات جيدة فنناقشها ووضح سبب عدم إدراجها.



شارك الشريحة ٢٧ - أفضل الممارسات بالنسبة لمؤتمرات الحالة.

قُل > يجب إدراج نقاط عمل ومشاركتها للمتابعة. ويمكن إدراج هذه النقاط في خطط الحالات الفردية للأطفال أو في مستند تلخيصي منفصل.

شارك وراجع أداة التمرين ٤ - نموذج تقرير مؤتمر الحالة.



شارك الشريحة ٢٨ - دراسة حالة مشاركة المعلومات، والتي يقوم فيها أخصائي حالات بشكل عرضي بمشاركة المعلومات التعريفية في اجتماع تنسيقي.

قُل > توضح دراسة الحالة لماذا يجب أن تكون مؤتمرات الحالة منتدى منفصلاً عن الاجتماعات التنسيقية العامة. ويجب ألا يحضر المشاركون في مؤتمرات الحالة إلا بدعوة، وأن يكون المشاركون وثيقي الصلة بالحالات التي تخضع للمناقشة، كما يجب أن يكونوا مدربين بالقدر المناسب. ويعني ذلك أن المديرين رفيعي المستوى المهتمين بالأمر لا يمكنهم حضور مؤتمرات الحالة محددة الغرض دون مناقشة وموافقة مسبقة من المشاركين.

تحقق مما إذا كان لدى أي شخص أسئلة/تعليقات نهائية حول تخطيط الحالة قبل المضي قدماً.



العمل الجماعي



ملاحظة للميسر < ستحتاج إلى اثنين من الميسرين على الأقل بهذا التمرين.

قل < لديكم ٥ دقائق للإعداد و ١٥ دقيقة أخرى للعب الأدوار لاجتماع تخطيط الحالة بالنسبة لدراسات الحالة الأساسية. ويجب أن يوضح لعب الأدوار الممارسات الجيدة. وسيقوم الميسر بالملاحظة وتقديم المساعدة إذا دعت الحاجة. للإعداد، ستحتاج لأن تحدد أولاً المشاركين، بمعنى أنه يمكن إشراك الطفل والأسرة فقط أو الجهات الفاعلة الأخرى حسبما يكون مفيداً/ملائماً للحالة. ولتطبيق ذلك يجب اتخاذ هذا القرار بعد التشاور مع الطفل والأسرة، لكن لست بحاجة لاستغراق وقت في لعب هذا الدور. سيتعين عليك توضيح عملية اتخاذ القرار الخاصة بك بشكل موجز للميسر في بداية عملية القيام بالدور.

صنّف المشاركين في مجموعتين أو ثلاثة (بناءً على عدد الميسرين) – من الناحية المثالية ينبغي أن يكون كل مشارك قادراً على لعب أحد الأدوار، كعضو من أعضاء الأسرة أو مقدم خدمة أو ما إلى ذلك).

شارك نسخاً حديثة من نموذج خطة الحالة إذا لزم الأمر.



تحقق < يجب أن يمنح الميسرون المجموعات ٥ دقائق للإعداد، و ١٥ دقيقة لإجراء مؤتمر الحالة و ١٠ دقائق للمناقشة وتزويد المشاركين بالتعليقات.



مناقشة عامة < يقوم المشاركون والميسرون بمناقشة أي ملاحظات على لعب الأدوار وطرح أي أسئلة متبقية. قد تحتاج إلى مناقشة مدى الاحتياج إلى عقد مؤتمر حالة لأي حالة من الحالات التي تمت مناقشتها بخلاف اجتماع تخطيط الحالة.

ملاحظة للميسر < قد تحتاج إلى التأكيد على أن اجتماعات تخطيط الحالة لا تستخدم لأغراض التفاوض أو "الوساطة" للحالة. يجب أن يكون المشاركون في التخطيط للحالة قادرين على العمل سوياً دون الحاجة لمقاطعة الاجتماع للتفاوض. في حال الحاجة إلى أي تفاوض يجب أن يكون ذلك جزءاً من تنفيذ خطة الحالة. (انظر الوحدة هـ: تنفيذ خطة الحالة).

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٩).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



نذكر المشاركين بهدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ٣١) الخاصة بالجلسة وسلهم ما إذا كان يشعرون بتحقيق هذه النتائج.



قُل > نأمل أن تكونوا قد اكتسبتم القدرة على وضع خطة حالة عملية مصممة بمشاركة الأطفال والأسر نظراً لأهمية هذه الخطوة في إدارة الحالات. وينبغي عقد اجتماعات الحالة التي تتضمن الأطفال والأسر بشكل مثالي لجميع الحالات. وتعد مؤتمرات الحالات أكثر تعقيداً ويتم عقدها بناءً على قرار من المديرين ومجموعات التنسيق.

قُل > الجلسة القادمة هي الجلسة ٤: تنفيذ خطة الحالة وتتناول هذه الجلسة تنفيذ خطة الحالة باستخدام الدعم المباشر والإحالات.

الجلسة هـ.٤: تنفيذ خطة الحالة

الهدف	تعريف المشاركين بخطوة تنفيذ خطة الحالة ضمن عملية إدارة الحالات وبناء المعرفة والقدرات لدى المشاركين لتنفيذ خطط الحالة.
نتائج التعلم	- شرح خطوة تنفيذ خطة الحالة ضمن عملية إدارة الحالات. - استخدام أداة لبدء تطوير آلية إحالة. - معرفة كيفية العمل في فريق/شبكة مع التعاون. - معرفة أهمية الحاجة إلى بروتوكول يضبط مشاركة المعلومات وما الذي يتضمنه. - استخدام مهارات التفاوض المناسبة لضمان تنفيذ برامج الحالة على نحو لا ينتهك حقوق الأطفال. - وصف القضايا التي قد يدافع عنها مسؤول الخدمة الاجتماعية نيابة عن الأطفال والأسر فيما يتعلق بخطة الحالة الخاصة بهم. - إيضاح أساليب تقديم الدعم العاطفي الأساسي.
الوقت	٦ ساعات و ٣٠ دقيقة
متن الجلسة	
الإعداد نشرة موارد الميسر	التمرين ١ - وضع آليات الإحالة: استعراض آليات الإحالة وتطوير آلية محددة للسياق. (صفحة ١٣٨) ٣٠ دقيقة (صفحة ١٤٢) التمرين ٢ - العمل مع الآخرين: المناقشة التشاركية حول أسباب وتحديات وحلول العمل مع الآخرين.
نشرة	التمرين ٣ - مشاركة المعلومات: كيفية مشاركة المعلومات على نحو يتقيد بمبادئ إدارة الحالات واستخدام البروتوكولات. (صفحة ١٤٥) ساعة واحدة و ١٥ دقيقة (صفحة ١٤٨)
الإعداد نشرة	التمرين ٤ - التفاوض: يتعلم المشاركون طرق وخطوات التفاوض أثناء إدارة الحالات. (صفحة ١٤٨) ١٥ دقيقة التمرين ٥ - الدعوة: مناقشة مهارة الدعوة وتطبيقها في تنفيذ خطة الحالة، بما في ذلك التفاوض. (صفحة ١٥١) ساعة واحدة و ١٥ دقيقة
الإعداد نشرة	التمرين ٦ - الدعم العاطفي الأساسي: يدرس المشاركون دور أخصائي الحالات في توفير الدعم العاطفي الأساسي كخدمة مباشرة ويتمرنون على الأساليب ذات الصلة. (صفحة ١٥٣) ساعة واحدة و ٤٥ دقيقة

إطار الكفاءات الخاص بحماية الأطفال في حالات الطوارئ (CPIE):

- التفاوض
- الدعوة

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشرائط لاصق
- المفكرات ولأقلام الخاصة بالمشاركين
- جهاز عرض وكمبيوتر محمول.
- موارد الميسر: بطاقات تمرين مسارات الإحالة
- نشرات: نسخ كافية لكل مشارك من:
 - أداة التمرين ١ - نموذج مسار الإحالة
 - نشرة التمرين ١ - نموذج دليل الخدمات
 - التمرين ٣ الأداة ١ - نموذج استمارة الإحالة
 - التمرين ٣ الأداة ٢ - نموذج بروتوكول مشاركة المعلومات حول العنف الجنساني
 - نشرة التمرين ٤ - خطوات التفاوض
 - نشرة التمرين ٦ - أساليب الدعم العاطفي الأساسي
 - العرض التقديمي للوحدة

الكفاءات ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

- العمل في فريق/شبكة بشكل تعاوني
- امتلاك الأدوات الخاصة بالممارسة المهنية (تخطيط الخدمة؛ العمل مع الآخرين في إدارة الحالات؛ مشاركة المعلومات)
- التفاوض وإدارة المشكلات/الصراعات (بما في ذلك الدعوة)
- دعم وتحفيز شخص/مجموعة
- تخطيط التدخل وتنفيذه وتقييمه: معرفة كيفية مساعدة الأسر على تقديم الدعم المناسب لأطفالهم.

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

شارك مخطط عملية إدارة الحالة والخطوة ٤ المظللة باللون الأحمر (الشريحة ٢).

قُل < ما إن يتم وضع خطة الحالة، يمكن الانتقال للخطوة التالية وهي تنفيذ البرنامج. يرتبط تنفيذ خطة الحالة بالإجراءات التي يتم اتخاذها من أجل تنفيذ البرنامج - يُشار إليها في بعض الأحيان باسم "العمل الاجتماعي". واستنادًا إلى البرنامج، يجب أن تعمل مع الطفل والأسرة والمجتمع وأي مقدمي خدمات لضمان وصول الخدمة المناسبة للطفل.^{٧٥}

يمكن ربط الطفل رسميًا بمقدم خدمة مناسب من خلال عملية تُسمى "الإحالة". ولا يتم ذلك عادة إلا بموافقة الطفل والأسرة وعندما تكون الوكالة غير قادرة على تلبية احتياجات الطفل والأسرة دون الحصول على مساعدة خارجية.

ويعتقد أحيانًا أنه لا يمكن أن تتم عمليات إدارة الحالات دون وجود خدمات إحالة. وهذا ليس صحيحًا.^{٧٦} لا يمكن أن تكون خدمات إدارة الحالات نموذجًا فعالًا إلا عندما تعمل وكالة واحدة مع الطفل وأسرته، باعتبارها خدمة أو دعم مباشر في حد ذاتها. يمكن أن يعالج أخصائيو الحالات العديد من مسائل الحماية بأنفسهم من خلال الدور الذي يلعبه أخصائي الحالات في مساعدة الطفل والأسرة على الوصول إلى الموارد المجتمعية من خلال الدعوة والتفاوض ومن خلال دعمهم عاطفيًا.

سنتناول اليوم أولاً الإحالات ثم الدعم المباشر/الخدمات.

^{٧٥} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.
^{٧٦} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ١.

شارك هدف الوحدة وأهداف التعلم ونظرة عامة على الممارسات.

التمرين ١ - وضع آليات الإحالة (٥٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين، سيتمكن المشاركون من استخدام أداة لبدء تطوير خارطة إحالة ومعرفة ما تتضمنه آلية الإحالة.

الإعداد: اطلب من أحد المشاركين الذين تعتقد أن لديه الثقة ويشعر بالارتياح أن يؤدي دور الطفل في تمرين الإحالات (فتاة تعرضت للاغتصاب) أمام المجموعة - قد لا يرغب البعض في ذلك.

تمرين الإحالات



قل < سنؤدي تمريناً قصيراً لدراسة الإحالات وقت التحديد. أرغب منكم جميعاً الوقوف في دائرة. (انقل المجموعة إلى مساحة مفتوحة في الغرفة لتكوين دائرة. وأحضر المتطوع إلى وسط الدائرة).

شارك مع المتطوع كرة الخيط. وشارك مع بعض من أفراد الدائرة جميع بطاقات تمرين مسار الإحالة (الموجودة في موارد الميسر). ولا تشاركهم بترتيب مرورك حول الدائرة ولكن بدلاً من ذلك شارك كل بطاقة مع اثنين من المشاركين على كلا جانبي الدائرة حتى الوصول إلى البطاقة السابقة - وهذا سيساعد في جعل كرة الخيط أكثر تشابكاً.



قل < يمكن لكل شخص أعطيته بطاقة أن يرفعها لأعلى بحيث يمكن للآخرين رؤية دوره ويمكنه أيضاً الاطلاع على التعليمات الموجودة على ظهرها.

على كل بطاقة:

- ⊗ الطفل (على ظهر البطاقة: اذهبي "لأم الطفل" واشرحي ما حدث: أنت فتاة في السادسة عشرة من عمرك تعرضت للاغتصاب من رجل لا تعرفينه أثناء ذهابك للمرحاض ليلاً. ولا تعرفين ما يجب عليك فعله).
- ⊗ الأم (على ظهر البطاقة: أرسلني الطفلة إلى القائد المجتمعي)
- ⊗ القائد المجتمعي (على ظهر البطاقة: أرسل الطفلة إلى مجموعة نسائية من أجل الدعم)
- ⊗ المجموعة النسائية (على ظهر البطاقة: إرسال الطفلة إلى الطبيب/عيادة للرعاية الصحية)
- ⊗ الطبيب/العيادة رقم ١ (على ظهر البطاقة: أرسل الطفلة إلى الشرطة رقم ١ للحصول على استمارة الإبلاغ الطبية الرسمية)
- ⊗ الشرطة رقم ١ (على ظهر البطاقة: أرسل الطفلة مرة أخرى إلى الطبيب/العيادة رقم ٢، وضح أنه لا يمكن توجيه أي اتهامات بدون إثبات طبي)
- ⊗ الطبيب/العيادة رقم ٢ (على ظهر البطاقة: أرسل الطفلة مرة أخرى إلى الشرطة ومعها الإثبات الطبي).
- ⊗ الشرطة رقم ٢ (على ظهر البطاقة: أرسل الطفلة إلى المحكمة)
- ⊗ المحكمة (يطلب من الطفلة إعادة سرد قصتها في المحكمة).

قُل < الطفلة هي أمنية، وهي فتاة تبلغ من العمر ١٦ عامًا اغتصبها رجل لا تعرفه قابلته عندما كانت في طريقها إلى المرحاض ليلاً. وأوضح أنها لا تعرف ما ينبغي عليها فعله لذا تذهب لوالدتها من أجل مساعدتها.

استخدم التعليمات التالية لتوجيه النشاط:

اخبر "الطفلة" بالتوجه نحو الشخص الذي يحمل بطاقة "الأم" وأن تعطيه طرف الخيط ليمسكه بينما تمسك هي باقي كرة الخيط. وينبغي أن تخبر "الطفلة" "والدتها" بما حدث. ترسل الأم الطفلة إلى "القائد المجتمعي".

اخبر "الطفلة" بالتوجه إلى "القائد المجتمعي" مع فك لفات بكرة الخيط. وعندما تصل الطفلة إلى "القائد المجتمعي" تعطي الخيط لهذا الشخص ليمسكه ولكن تظل ممسكة بالكرة. وينبغي أن تشرح ما حدث حتى الآن وتفعل ما يقوله الشخص.

وهكذا... تعيد "الطفلة" سرد قصتها في كل مرة ويوجهها كل مشارك في الدائرة إلى المشارك التالي الذي تذهب إليه. وعندما تكون "الطفلة" قد انتهت من اتباع جميع التعليمات، تكون وسط كتلة متشابكة من الخيوط بحيث تمسك جميع الجهات الفاعلة المختلفة قطعة من الكتلة المتشابكة. علاوة على أنها أعادت سرد قصتها عدة مرات دون أي مشاركة منها في عملية صناعة القرار.

مناقشة عامة < سل المشاركين:



- ◀ كم مرة تعين على الطفلة رواية قصتها؟ ولماذا؟
- ◀ هل هناك أي شخص غير موجود في الدائرة قد يتم إشراكه في السياق الذي تعملون فيه؟
- ◀ ما الذي تعتقدون أنه لا بد وأن شعرت به الطفلة حيال ذلك؟ (رواية قصتها ٩ مرات)
- ◀ هل يمكن أن يحدث موقف كهذا في السياق الذي تعمل فيه؟
- ◀ ما هو الموقف المثالي؟

قُل < يوضح التمرين المشكلات التالية:

- ◀ الوقت المهدر في حالة تعد عاجلة
- ◀ انعدام التنسيق بين مقدمي الخدمة
- ◀ انتهاكات السرية
- ◀ المقابلات العديدة التي تضر بالطفل

والأهم من ذلك، يوضح هذا التمرين أهمية وجود نظام إحالات قوي لضمان مقابلة الطفل لأخصائي الحالات قبل التسبب في أي مزيد من الضرر. فقد قابلت الفتاة الموجودة بالتمرين عدداً كبيراً من مقدمي الخدمة وقد عانت الكثير ومع ذلك لم تبدأ أي خطوات لإدارة الحالة بعد. كما لم تتولى حالتها أي وكالة إدارة حالات؛ وليس لديها أخصائي حالات؛ ولا يقوم أي من المسؤولين باتباع مبادئ إدارة الحالات أو خطواتها لضمان تلقيها الدعم الذي تحتاجه؛ ولم يتم الحصول على أي موافقات أو حتى توضيح العملية للطفلة.

ملاحظة للميسر < قد ترغب في الإشارة أنه في حالة أمنية، استطاعت الطفلة تلقي الخدمات حيث كانت تعرف هي والمجتمع أين تجد المكان المناسب للمساعدة.

شارك الشريحة ٥ - تنفيذ خطة الحالة - والشريحة ٦ - الإحالات في اثنتين من خطوات إدارة الحالات.

قُل < لقد ناقشنا بالفعل الإحالات في الجلسة ١: "التحديد والتسجيل" حيث يمكن إحالة الحالات إلينا بعد تحديدها. وبوحدة اليوم سنبدأ تناول الإحالات أثناء تنفيذ خطة الحالة.

شارك الشريحة ٧ - أفضل ممارسات الإحالة والشريحة ٨ - تطوير/تعزيز آليات الإحالة والنقاط الإضافية الواردة أدنى كل شريحة من هاتين الشريحتين.

قُل < (بعد النقطة الأولى من الشريحة ٧) على الأقل في المرة الأولى، ما أمكن، للمساعدة في تقديم الأشخاص وضمان فهم الوكالة المتلقية للإحالة.^{٧٧}

(بعد النقطة الثانية من الشريحة ٧) كن دائماً على علم بالخدمات ذات الصلة ومقدمي الخدمة. عادة ما تتم الإحالات بشكل ممتاز عندما تكون على معرفة جيدة بمقدم الخدمة.^{٧٨}

قُل < (بعد النقطة الأولى من الشريحة ٧) بالأخص المشاركة وعدم التمييز والمصالح الفضلى والبقاء والنمو.

تحقق مما إذا كانت لدى المشاركين أي أسئلة بشأن النقاط التي قمت بمشاركتها.



مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- برأيك ما الذي ينبغي إدراجه في آلية الإحالة؟
- ما الذي تتضمنه آليات الإحالة المحلية لديك؟ وما الذي كانت تتضمنه في السابق؟



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي.



قد يقترحون (وإن لم يفعلوا فيمكنك مشاركة هذه النقاط):

- استمارة إحالة توضح بجلاء المعلومات التي ينبغي تقديمها وضمان عدم انتهاك سريتها.
- مسار الإحالة الذي يبين أي الحالات التي ينبغي الإبلاغ عنها ولمن وكيف يتم إجراء هذه الإحالات (يمكن الإشارة إلى هذا باسم خارطة الإحالة حيث إنها تكون في بعض الأحيان في شكل خارطة سير عمل) وما هي الوكالة/الجهة الفاعلة المسؤولة (إن وجدت) عن تنسيق خدمات معينة.
- دليل خدمات يبين:
 - أسماء وبيانات جهات الاتصال
 - عناوين وساعات عمل مقدمي الخدمات
- نظام لترميز أنواع الحوادث للحفاظ على السرية.
- نظام لتصنيف الإحالات التي يتم إجراؤها وتلقيها لمراقبة كيفية عمل الأنظمة.

شارك الشريحة ٩ - تطوير/تعزيز آليات الإحالة- التي تسلط الضوء على الحاجة إلى مسار إحالة وتحديد جهات الاتصال.

٧٧ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

٧٨ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

قُل < من الشائع البدء بتحديد الخدمات المتاحة في السياق من خلال ما يُسمى غالبًا دليل الخدمات - وهذا يساعد على تحديد جهات الاتصال داخل كل وكالة.

هذا التمرين غالبًا ما يُظهر أن بعض المواقع تتلقى الكثير من الخدمات والبعض الآخر لا يتلقى خدمات، أو أنه قد يبين أن بعض الخدمات غير متوفرة. وما إن نعرف الخدمات المتاحة يمكننا البدء في إعادة تنظيم الخدمات بحيث تكون أكثر توازنًا وبحيث تكون لدى مزيد من الأطفال الفرصة للحصول على المجموعة الكاملة للخدمات. وقد يتطلب هذا المناقشة الدقيقة والتفاوض بين الوكالات ولكنه ربما يكون استثمارًا قيمًا للوقت على المدى الطويل. وبعد القيام بهذا قد تكون أكثر ميلًا لاستثمار الوقت في تطوير مسار إحالة لكل موقع.



شارك أداة التمرين ١ - نموذج مسار الإحالة - وقم بمراجعتها.



تمرين إعداد دليل خدمات

قُل < سنعمل في مجموعات صغيرة لمدة ٣٠ دقيقة للبدء في إعداد دليل خدمات للسياق الخاص بكم وفقًا للمعلومات المتاحة لديكم بالفعل. ستكونون قادرين بعد ذلك على استكمال هذا بعد الجلسة.



شارك النشرة - نموذج دليل الخدمات - الذي يُعتبر نسخة مبسطة لأداة دليل الخدمات لجعل المشاركين يفكرون بشأن السياق.



تحقق مما إذا لدى المشاركين فكرة واضحة بشأن ما سيقومون بتعبئته في كل قسم.

قُل < لستم مضطرين لاستكمال المعلومات التي لا تتوفر لديكم في هذه اللحظة، على سبيل المثال أرقام الهواتف/عناوين البريد الإلكتروني، ولكنكم تستطيعون وضع علامة على الموضوع الذي يجب وضع هذه المعلومات فيه للإشارة إلى أنها متاحة لديكم. عندما تكون المعلومات مفقودة، على سبيل المثال أنتم لا تعرفون أي وكالات مساعدة قانونية، أو أنكم تعرفون بها ولكنكم لم تزوروا المكتب وتعرفونهم بأنفسكم عندئذٍ يجب تسجيل نقطة عمل يتم القيام بها لاحقًا!

صنف المشاركين في مجموعات من ثلاثة أشخاص كحد أقصى من الموقع الذي يعملون فيه حاليًا إن أمكن. (من الأفضل وضع الأشخاص في مجموعات مع آخرين يعملون في نفس الموقع، وليس في نفس المنظمة).

مناقشة عامة < يسر المناقشة بشأن الأسئلة التالية:

- هل لاحظتم أن أيًا من الخدمات كانت مفقودة؟ (قد يكون الحال كذلك في الصراعات النشطة عندما يكون الوصول صعباً أو مزعجاً للأنظمة الوطنية).
- هل تعرف الكثير من جهات الاتصال في المنظمات التي حددتها؟
- هل زرت الكثير من المنظمات من قبل؟ (قد تجد أنه حتى عندما تتبادل الوكالات بيانات الاتصالات وتكون جهات الاتصال تعرف بعضها البعض فإنهم لا يعرفون الخدمات المقدمة من قبل كل وكالة من الوكالات الخاصة بهم بوضوح).
- هل لديك أي عقود خدمة قيد التنفيذ؟ (على سبيل المثال، مذكرة تفاهم مع مستشفيات الصحة النفسية لتوفير الخدمات أو مع المنظمة الدولية للمعوقين لتقديم جراحات العظام).
- (إذا كنت تقوم بوضع خطة عمل مع مجموعتك فاطلب منهم أن يضيفوا إلى خطة عملهم استكمال دليل الخدمات ومناقشة تطوير مسار للإحالات مع المنظمات الأخرى التي يعملون فيها)



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٠).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٢ - العمل مع الآخرين^{٧٩} (٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيعرف المشاركون كيفية العمل في فريق/شبكة بشكل تعاوني.

شارك الشريحة ١٣ لتوضيح الفرق بين الخدمات المباشرة والإحالات (تتم مشاركتها مرة أخرى إذا لزم الأمر).

الدور والتحدث > (تأكد من أن المشاركين لا يجلسون مع شخص ما من منظماتهم/برنامجهم). اطلب منهم التحدث في مجموعات ثنائية حول الخدمات التي تقدمها المنظمة/البرنامج مثل الدعم/الخدمات المباشرة والخدمات التي يحيلون الأطفال وأسرهم إليها.



مناقشة عامة > اطلب من كل مجموعة ثنائية مشاركة خدمة واحدة/نوع واحد من الدعم الذي ينفذونه مباشرة وخدمة/نوع دعم يحيلون الأطفال وأسرهم إليه.



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي.



مناقشة عامة > من هم الأشخاص الآخرون الذين يعملون/قد يعملون معهم عند تنفيذ خطة الحالة (يمكنهم التفكير بشأن أي نوع من العمل المتعلق بإدارة الحالات بما في ذلك الإحالات ومشاركة المعلومات).



اكتب إجاباتهم على لوح ورقي.



قد يقترحون:

متخصصون آخرون ممن لديهم اتصال بالطفل والأسرة:

العاملون في مجال الصحة والصحة النفسية

الشرطة

المدرسون

المتخصصون القانونيون (مثل القضاة والمحامون)

مسؤولو الحدود

المنظمات المجتمعية

قادة المجتمع

القادة الدينيين

79 مقتبس من Module 4: The Assessment Process (غير منشور) Terre des Hommes Albania; Curriculum for Case Management in Child Welfare in Romania (2001), World Vision and The Jordan Institute for Families at University of North Carolina School of Social Work (training manual and participant notebook).

مناقشة عامة > ما هي فوائد/أسباب العمل مع الآخرين عند تنفيذ خطة الحالة؟



اكتب ردودهم على لوح ورقي.



قد يقترحون:

- ❏ لا نستطيع القيام بالعملية بأكملها بأنفسنا: لا يمكن لشخص بمفرده مشاركون في قضية الطفل أن:
- يمتلك كل المعرفة عن الطفل والأسرة التي قد تكون مطلوبة.
- يكون قادرًا على توفير جميع الخدمات التي قد تُطلب.
- ❏ يمكننا أن نتعلم من العمل مع الآخرين - مناهج وتقنيات جديدة.

مناقشة عامة > ما هي التحديات المتعلقة بالعمل مع الآخرين؟ (خُذ بعض الوقت لمناقشة التحديات وتناولها بوضوح بحيث يمكنك الاستجابة لها بشكل أفضل).



قل > سأكتب القائمة التي توصلنا إليها ثم سنتحدث معًا حول كيف يمكننا التغلب على كل تحدٍ من هذه التحديات (يجب أن يحول هذا بين دخول المشاركين في نقاش أعمق بشأن التحديات والحلول قبل استكمال القائمة!)

اكتب قائمة أسفل الجانب الأيسر من اللوح الورقي.
(يتضمن الجدول التالي بعض الاقتراحات التي يمكن مشاركتها).



قل > الآن نريد أن نفكر في كيف يمكننا التغلب على هذه التحديات.

الدور والتحدث > خصص لكل مجموعة ثنائية أحد التحديات لمناقشتها أو دعمهم يتحدثون عن التحديات بحرية (هذا أكثر فائدة إذا كان بعض التحديات سهلاً للغاية وبعضها صعباً للغاية وإذا كان جميع المشاركين يواجهون تحديات مماثلة).



مناقشة عامة > يسرُ مناقشة عن أفكار المشاركين بشأن كيفية التغلب على كل تحدٍ من التحديات. ألق الضوء على المواضيع التي ستتم فيها مناقشة النقاط بشكل أكثر تفصيلاً خلال الأجزاء المتبقية من الوحدة.



اكتب النقاط الرئيسية لاقتراحاتهم على الجانب الأيمن من اللوح الورقي (انظر الاقتراحات الواردة في الجدول التالي).



قل > إجراءات العمل الموحدة - بما في ذلك آليات الإحالة وبروتوكولات مشاركة المعلومات - يمكن أن تساعد في تعزيز فعالية العمل مع الآخرين عند إجراء إدارة الحالات والحفاظ على مبادئ إدارة الحالات.

التحديات	الحلول
قضايا التمويل/الموارد (على سبيل المثال عدم وجود وسائل مواصلات/توفر موظفين للتنسيق/الدعم المادي للأطفال والأسر).	تأكد من تخصيص التمويل. تعاون مع المجموعات الأخرى لمشاركة الموارد إذا كان ذلك مناسباً.
وجهات نظر/فلسفة الوكالات المختلفة (قد تختلف بشأن الحلول والحلول الممكنة).	قم بإجراء مناقشات (باستخدام مهارات التفاوض التي سنناقشها لاحقاً). طور إجراءات عمل موحدة بحيث يمكنكم إما العمل معاً أو تكون لديكم خدمات متكاملة لا تؤثر على الآخرين.
المنافسة/حالات سابقة من التوتر أو الصراع	يصعب حله. إشراك وسيط.
عدم الالتزام بالعمل مع الآخرين	ربط التنسيق والتعاون بالتمويل. استخدام آليات التنسيق لوضع إجراءات قابلة للاستخدام/ عقود خدمات تساعد على حل مثل هذه القضايا.
وكالات متعددة مشاركة في القضية/ مقابلات متعددة	في حالة مشاركة أكثر من وكالة/أخصائي حالات في الحالة فخصص "مسؤول رئيسي/ أخصائي حالات رئيسي" بحيث يتم تطوير تقييم وبرنامج حالة واحد فقط وتنسيق جميع الاتصالات الأخرى مع الطفل والأسرة بشكل جيد.
عدم الوضوح بشأن الإحالات (ما هي الخدمات المتوفرة ومن المؤهل للحصول على هذه الخدمات وكيفية الوصول إليها).	قم بإعداد آلية إحالة تحدد مستوى التفاصيل وحرص على تحديثها بشكل منتظم.
عدم وجود خدمات إحالة/وجود خدمات بشكل ضئيل	قم بمعالجة الثغرات في توفير الخدمات مع الحكومة والجهات المانحة والوكالات الأخرى (باستخدام المهارات الدعوية).
عدم وجود تعقيبات على الإحالات التي تم إجراؤها	لا تقم بعمل إحالات إلا بعد أن تعلم أن مقدم الخدمة قادر على تسلمها. النقطة سماعه الهاتف وتحديث إلى مقدمة الخدمة للتحقق مما هو ممكن قبل مشاركة معلومات الحالة. قم بوضع أطر زمنية خاصة بالملاحظات المتعلقة بالإحالات في إجراءات العمل الموحدة. رافق الطفل أو الأسرة إلى المكان الذي يتم فيه تقديم الخدمة. حدد موعداً للطفل والأسرة ورافقهم في الذهاب إلى الموعد الأول. وإذا فضلوا الذهاب بمفردهم فاتصل فيما بعد لمعرفة كيف سارت الأمور وشجعهم على مواصلة الذهاب إلى هذا المكان.
مقدمو الخدمات يريدون معلومات سرية عن الحالة (على سبيل المثال للتحقق من موقف الطفل/تبرير أسباب إعطاء الخدمة).	هذا ليس مناسباً في معظم الأحيان. ضع آليات إحالة وإجراءات عمل موحدة لتحديد ما يمكن عمله. طور عقود خدمات مع الوكالات الفردية لتوضيح ما هي المعلومات التي يمكن/لا يمكن مشاركتها وما هي الخدمات المتاحة.
عدم وجود نظام مطور لمتابعة الإحالات	يتحمل أخصائي الحالات المسؤولية العامة عن المتابعة للتأكد من توفر الخدمات. سجل جميع الإحالات التي يتم إجراؤها. أضف رسائل تذكيرية لمتابعة هذه الأمور في المفكرة/قاعدة البيانات الخاصة بك.



مناقشة عامة > ما الذي يمكن إدراجه في إجراء العمل الموحد؟



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي قلاب.

شارك الشريحة ١٤ - إجراءات العمل الموحدة.

قُل > هذه بعض الأمثلة على ما يمكن إدراجه في إجراء العمل الموحد المحلي لإدارة الحالات. (فيما يتعلق بالنقطة الأولى يمكنك إعطاء مثال على قوانين الإبلاغ الإلزامي أو جوانب القانون الوطني المعنية بالرعاية البديلة التي قد تحتاج إلى التقيد بها). سنلقي نظرة على آليات الإحالة وبروتوكولات مشاركة المعلومات في التمرينين المقبلين لأنهما من الأدوات الرئيسية التي يمكن البدء بها حتى قبل تطبيق إجراء عمل موحد واسع النطاق، وهو ما يمكن أن يأخذ الكثير من الوقت.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٥).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٣ - مشاركة المعلومات (ساعة و ١٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيعرف المشاركون أهمية تنفيذ بروتوكول لمشاركة المعلومات وما الذي ينبغي أن يتضمنه هذا البروتوكول.



شارك دراسة الحالة بشأن الشريحة ١٨ مع المشاركين (تمت مشاركتها في الجلسة ٣: تخطيط الحالة أيضاً).



مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- هل يمكن أن يحدث هذا في السياق الذي تعمل فيه؟
- هل تظهر دراسة الحالة ممارسات جيدة أم سيئة في العمل التعاوني ومشاركة المعلومات؟
- ما هي مبادئ إدارة الحالات التي تمت مخالفتها؟



اكتب المبادئ التي تمت مخالفتها على ورق لوي.

قد يقترح المشاركون:

- المساءلة - لم يتم تدريب الموظفين على مبادئ إدارة المعلومات.
- الحاجة إلى المعرفة والسرية - مشاركة معلومات يمكنها تحديد موقع الطفل؛ اصطحب أخصائي حالة الطفل الموظفين من المنظمة الأخرى لمقابلة الطفل وكشف هويته بالكامل.
- عدم الإيذاء - إجراء مقابلات عديدة وتعرض التجربة الشخصية للطفل للخطر في المجتمع وفي منتدى التنسيق وتركه عرضة لوصمة العار ولمزيد من الإيذاء.

مناقشة عامة > هل يمكنكم التفكير في أي ممارسات سيئة أو تحديات أخرى ذات صلة بمشاركة المعلومات في إدارة الحالات.

شارك الشريحة ١٩ – تحديات مشاركة المعلومات.

- قُل > (لتعزيز النقاط التي أثرت في الشريحة):**
- **يتم اتخاذ القرارات بشأن مشاركة البيانات دون موافقة أو معرفة الطفل/الأسرة:** ينبغي أن تُعامل ملفات الأطفال بعناية على النحو الذي نود به معاملة السجلات الطبية الخاصة بنا. فنحن لا نود أبداً مشاركة معلوماتنا الحساسة/الخاصة بنا خارج نطاق ما اتفقنا عليه. وهذه مسألة أخلاقية.
 - **عدم فهم مستوى البيانات التي ستتم مشاركتها:** كثيراً ما يطلب من الوكالات مشاركة مستويات غير ضرورية من البيانات المتعلقة بالأطفال والأسر. ولا ينبغي أبداً مشاركة ملفات الحالات خارج نطاق الإحالة ودون الموافقة الخطية المستنيرة للعميل. وهذا من شأنه أن يساعد في تقادي تعدد المقابلات وتقليل انتهاكات المبادئ. ويمكن بدلاً من ذلك مشاركة المعلومات الكمية و"مجهولة الهوية" فقط.
 - **السلامة والأمن - تجمع الوكالات بيانات حساسة تحتاج إلى الحماية.** ويمكن أن يمثل الإفراج عن البيانات الحساسة (يقصد أو عن غير قصد) وبطريقة لا تراعي بشكل كامل جميع الآثار المحتملة انتهاكاً للمبادئ ويعرض الأطفال والأسر والمجتمعات وأخصائيي الحالات للخطر ويؤدي إلى سوء تفسير من جانب الأشخاص (على سبيل المثال في وسائل الإعلام) الذين قد لا يتمتعون بخبرة واسعة في السياق.
 - **مشاركة المعلومات في مسار واحد - كثيراً ما تشارك الوكالات البيانات الخاصة بها دون استلام أي معلومات تتعلق بكيفية استخدام البيانات أو مع من ستتم مشاركتها.**
 - **عدم وجود عملية أو إجراءات قيد التنفيذ للإخطار بمشاركة المعلومات -** غالباً ما تفشل المنظمات التي تجمع البيانات في أن تقرر ما هي البيانات المطلوبة بالفعل وعلى أي مستوى ولأي أغراض وكيف سيتم استخدامها قبل البدء في مشاركتها. وعلى نحو مماثل، غالباً ما تفشل المنظمات التي تطلب مشاركة المعلومات معها في إيضاح وإخطار الآخرين بما هي البيانات المحددة التي يحتاجونها ولأي أغراض وكيف سيتم استخدامها قبل أن يطلبوها.

قُل > هناك نوعان من مشاركة المعلومات قد يحتاجان إلى تطبيقهما كجزء من إدارة الحالات:

- مشاركة المعلومات التعريفية/معلومات الحالة كجزء من عملية الإحالة
- مشاركة المعلومات غير التعريفية

شارك النقطتين الأوليين بالشريحة ٢٠ – مشاركة البيانات التعريفية (كجزء من عمليات الإحالة) -للتذكير المشاركين ببعض النقاط الرئيسية بشأن مشاركة المعلومات كجزء من الإحالة.

قُل > إن المشاركة السيئة للمعلومات بشأن حالات خطيرة في المملكة المتحدة أدت إلى وفاة أطفال. فلو كان الأشخاص المعنيون بالحالات قد نقلوا إلى بعضهم البعض ما لديهم من مخاوف بشأن الحالات لكانوا أدركوا أنها أخطر مما يتصورون ولا يكفي مجرد اتصالهم مرة واحدة بالطفل المعني. إذا كنت تعتقد أن الطفل معرض لضرر جسيم فيمكنك مشاركة المعلومات من أجل حماية الطفل، ولكن يجب توضيح هذا عند أخذ الموافقة المستنيرة. هذا ما فعله الطبيب النفسي في دراسة الحالة الخاصة بعمر (إحدى دراسات الحالة الأساسية) عندما شارك معلومات مع مسؤول الخدمة الاجتماعية.

شارك النقطة النهائية من الشريحة ٢٠.

قُل > إن المدرس قد يصبح منزحاً من الطريقة التي يتعامل بها مستشار المدرسة مع الحالة التي أحالها إذا تمت إحالة الحالة إلى الشرطة للتحقيق دون فهم المدرس لماذا تم اتخاذ هذه الخطوة. ونتيجة لرد الفعل هذا، قد لا يستمر مدرس المدرسة في التعاون أو إحالة الحالات إلى أخصائي الحالات. شارك فقط المعلومات التعريفية المتعلقة بالحالة كجزء من الإحالة - وبهذه الطريقة سوف يفهم الشخص الذي تشارك معه المعلومات سبب مشاركة المعلومات وما هو متوقع منه وما الذي فعلته بالفعل وما هو التعاون الإضافي الذي سيحدث بما في ذلك الملاحظات وهو ما ينبغي إدراجه في استمارة الإحالة.

شارك الأداة ١ للتمرين ٣ - نموذج استمارة الإحالة (النموذج المستخدم محليًا في حالة توافره).

قل < لماذا قد يكون من المفيد مشاركة المعلومات غير التعريفية بشأن الحالات.



اكتب ما يقولونه على لوح ورقي وقارنه بالشريحة ٢١ - مشاركة المعلومات غير التعريفية.



تحقق مما إذا كانت لدى المشاركين أي أسئلة نهائية قبل المضي قدمًا.



بروتوكولات مشاركة المعلومات عمل جماعي



مناقشة عامة < هل لديكم أي بروتوكولات لمشاركة المعلومات حيث تعملون؟

شارك النقاط الرئيسية المتعلقة ببروتوكولات مشاركة المعلومات باستخدام الشرائح من ٢٢ إلى ٣٤ - بروتوكولات مشاركة المعلومات و ٢٤ - بروتوكولات مشاركة المعلومات والموافقة المستنيرة والشريحة ٢٥ - الغرض من بروتوكولات مشاركة المعلومات.

قل < ستعملون في مجموعات صغيرة لمناقشة ما تعتقدون أنه يجب إدراجه في بروتوكول مشاركة المعلومات. يمكنكم ربط المناقشة بالأماكن التي تعملون بها إن أمكن (قد يكون من المفيد وضع المشاركين في مجموعات مع آخرين يعملون معهم/في سياقات مماثلة). لديكم ١٠ دقائق للقيام بذلك.

العروض التقديمية < خصص ٢٠ دقيقة للعروض التقديمية الجماعية.

شارك الشريحة ٢٦ - النقاط التي يتعين إدراجها في بروتوكولات مشاركة المعلومات؟



شارك الأداة ٢ للتمرين ٣ - نموذج بروتوكول مشاركة المعلومات.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٧).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.

ملاحظة للميسر < قد ترغب في تيسير النشاط التنشيطي "الأشياء المشتركة بيننا". قد يرتبط هذا النشاط بما يحتاج أخصائي الحالات للقيام به من أجل بناء علاقات مع الأطفال والأسر والمجتمعات الآخرين كجزء من عملية الدعم المباشر عند تنفيذ خطة الحالة مما يعد رابطاً جيداً للتمارين الثلاثة التالية.

الأشياء المشتركة بيننا⁸⁰

يجلس المشاركون على كراسي في دائرة ينقصها كرسي واحد. يقف أحد المشاركين بمنتصف الدائرة (يقوم الميسر بذلك في المرة الأولى من أجل التوضيح). يقول الميسر بصوت عالٍ إحدى الصفات المميزة لبعض من أفراد المجموعة مثل "لديه أطفال". يبدأ الأفراد الذين لديهم أطفال بتبادل الأماكن ويحاول المشاركون الواقف بالمنتصف أن يجلس على مقعد حتى يجد مشارك آخر نفسه في منتصف الدائرة. ويبدأ الميسر أو المشارك الواقف بالمنتصف في أن يقول ميزة أخرى مثل "يحب كرة القدم" ويبدأ المشاركون بتبديل الأماكن ثانية. استمر بتكرار اللعبة لعدد المرات الذي تريده.

التمرين ٤ - التفاوض (ساعة و ١٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: نهاية هذا التمرين سوف يتمكن المشاركون من استخدام مهارات التفاوض المناسبة لضمان تنفيذ برامج الحالة بطرق لا تنتهك حقوق الأطفال.

قُل < ستركز التمارين الثلاثة التالية على الدعم/الخدمات المباشرة التي قد تحتاجونها كجزء من تنفيذ برنامج الحالات. التفاوض والدعوة والدعم العاطفي الأساسي.

قل < بهذا التمرين سنبدأ في إلقاء نظرة على أسلوب سيساعدك على التفاوض نيابة عن الأطفال والأسر التي تعمل معهم. ويمكن استخدام التفاوض أثناء الدعوة لكونه يستهدف كذلك تحقيق تغيير إيجابي.

في إدارة الحالات يتحدث كثير من أخصائيي الحالات عن نزاعات "الوساطة". في حين أن الوساطة وثيقة الصلة للغاية بإدارة الحالات، فإننا في هذا التدريب قررنا التركيز على المفاوضات. من المفترض أن يكون الوسيط طرفاً محايداً يساعد الأشخاص على حل مشكلة ما. وعادة ما يكون أخصائي الحالات طرفاً غير محايد؛ فهو متأثر بما يحدث لكونه يمثل طرفاً واحداً وحقوقه وهو ملزم بمبادئ إدارة الحالات، لاسيما المصالح الفضلى للطفل وفي بعض الأحيان بقوانين الإبلاغ الإلزامي أيضاً. عادة ما تتطلب الوساطة قدرًا كبيرًا من التدريب على أداء دور الوسيط بشكل كامل في حين أن التفاوض هو مهارة يمكن تحسينها من خلال التدريب البسيط على الإستراتيجيات والخطوات. إذا كان التفاوض والوساطة في مكان عملك يمثلان شرطاً أساسياً لعملك الاجتماعي فيمكنك التفكير في طلب تدريب كامل على الوساطة.

80. 100 Ways to Energize Groups: Games to use in workshops, meetings and the community (2002) International HIV/AIDS Alliance www.participatorymethods.org/resource/100-ways-energise-groups-games-use-workshops-meetings-and-community, p. 5.

تمرين مصارعة الذراعين



قُل < أريدكم أن تبدؤوا هذا التمرين بمصارعة الذراعين مع شريك كل من منكم في المجموعة! سأعطيكم ٣٠ ثانية لمعرفة كم مرة يمكن أن يفوز فيها كل شخص. ابدلوا قصارى جهدكم!

اكتب (بعد ٣٠ ثانية) "درجات" كل شخص على اللوح الورقي.



اشرح مصارعة الذراعين (يُطلب من الشخص الآخر عدم المحاولة) حيث يكون كلا المشاركين متساويين في عدد مرات الفوز والهزيمة في غضون ٣٠ ثانية.

قُل < لقد حققنا معاً ٢٠ نقطة. ماذا يمكننا أن نتعلم من هذا الموقف؟ (ينبغي أن يدرك المشاركون أنه تم إثبات موقف "فوز جميع الأطراف". وإذا لم يكن الأمر كذلك فوضح أن هذا ما تم إثباته). "فوز جميع الأطراف" هو موقف نريد الوصول إليه عند التفاوض وهو ما سنتناوله بمزيد من التفاصيل قليلاً اليوم.

ردود الفعل عندما تواجه صراعاً



الإعداد < ضع كرسي يرمز إلى الصراع في وسط القاعة.

قُل < أود منكم أن تأخذوا دقيقة واحدة للتفكير في صراع محدد تعرضتم له - إذا كان ذلك ممكناً خلال إدارة الحالات - واتخاذ مكاناً مادياً بالنسبة للكرسي. (قد يأخذ المشاركون أماكن تبين إبعاد أنفسهم - البقاء بعيداً - الدفاع عن النفس - الإعراض والمشاركة - وضع قدم على الكرسي وما إلى ذلك).

مناقشة عامة < عندما يتخذ كل شخص مكاناً يجب أن يشرح سبب اتخاذ هذا المكان (قد يقول بعضهم إن مكانه يظهر الخوف أو الهروب أو السيطرة أو التجنب أو التكيف أو التعاون أو حتى الحل الوسط). اسأل عدداً قليلاً من المشاركين ما هي أنواع الصراع التي كانوا يتخللون بها (يمكن مثلاً أن يقولوا شخصية أو مهنية أو بين الأفراد). تحدث بإيجاز عن هذه السلوكيات ومزاياها وسلباتها. هل هناك سلوك أفضل من الآخر، لاسيما أثناء إدارة الحالات؟ (على سبيل المثال الصراع بين ما تشعر أنه يمثل المصلحة الفضلى للطفل وما تعتقد الأسرة أو الطفل أنه يمثل المصلحة الفضلى له).



شارك الشريحة ٣٠ - التفاوض.

قُل < إن خطة الحالة قد تتمثل ببساطة في التفاوض مع إحدى الأسر وقد تضطر للتعامل مع الكثير من المشاعر السلبية والغضب تجاهك بصفته أخصائي حالة.

شارك الشريحتين ٣١ و ٣٢ بشأن سلوكيات الصراع والشريحتين ٣٣ و ٣٤ بشأن التفاوض مع المشاركين.

المواقف التي تحتاج إلى تفاوض



الإعداد > من الجيد تحضير مواقف عديدة مسبقاً في حالة عدم استطاعة المجموعة التفكير في فكرة يريدون مناقشتها جميعاً: مثل:

- التفاوض مع والد يُسيء معاملة طفله.
- التفاوض مع طفل يعيش في الشارع للانتقال إلى مكان إقامة أكثر أماناً.
- التفاوض مع أحد أعضاء المجتمع لطلب دعمه في الدعوة ضد الزواج المبكر.
- التفاوض مع إحدى الجهات المانحة بشأن بروتوكول مشاركة المعلومات.

قُل > سأضعكم في مجموعات من ثلاثة أشخاص. وستحتاجون لاتخاذ قرار بشأن موقف صراع – موقف واقعي ما أمكن- قد يصادفكم أثناء إدارة الحالة، ويفضل أن يكون أثناء مرحلة تنفيذ الحالة. سيقوم اثنان منكم عندئذ بتمثيل الصراع ونتيجته، فيما يشاهد الثالث ما يحدث.

شارك النشرة الخاصة بالتمرين ٤ "خطوات التفاوض" مع المشارك المشاهد بحيث يمكنه التحقق من الخطوات المستخدمة من قِبل المشاركين دون أن يعلموا ذلك. أخبره بأنه عندما ينتهي المشاركون الآخرون أو يتعثروا في المفاوضات فإن هذا هو الوقت المناسب لمشاركتهم النشرة لمناقشتها قبل المحاولة مرة أخرى. (بعد قيام المجموعات بالتفاوض لفترة من الوقت تحقق من حدوث هذا وحاول إبقاء كل المجموعات في نفس الإطار الزمني).



مناقشة عامة > ناقش مختلف الصراعات التي تم تمثيلها وسلوكيات الصراع/سبل خطوات التفاوض المستخدمة (مع تهنئة أي مجموعات كانت قادرة على التعاون).



قُل > من المثير للاهتمام أن نعرف ونفهم ردود الفعل الخاصة بنا والاستراتيجيات والسلوكيات النموذجية المتعلقة بالصراعات فبعضها أكثر فعالية من البعض الآخر. قد يكون من الصعب محاولة تغيير وإدارة ردود أفعالنا لتحقيق حل وسط أو، كما يُفضل، اتفاق تعاوني أثناء إدارة الحالات ولكن من الضروري أن نتأكد من حماية الأطفال وتأييد حقوقهم. سأطلعكم الآن على بعض الخطوات التي يمكنكم استخدامها لمساعدتكم على التفاوض بشكل أفضل لحل الصراعات أثناء إدارة الحالات.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٥).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من وصف القضايا التي يدعو لها أخصائي الحالات نيابة عن الأطفال والأسر في خطة الحالة الخاصة بهم.

الإعداد < مستخدماً خطط الحالات التي تم تطويرها بواسطة المجموعات في الوحدة هـ ٣: "تنفيذ خطة الحالة"، تحقق مما إذا كان هناك هدف دعوي واضح على مستوى المجتمع المحلي (الأسرة الممتدة ستكون أمراً مقبولاً) أو مقدم الخدمات والهدف الذي يمكن السعي لتحقيقه بالنسبة لكل حالة في النشاط في وقت لاحق خلال التمرين. وإذا لم يكن هناك هدف، فضع هدفاً ذي صلة.

مناقشة عامة < أيمنكم مساعدتي في تعريف الدعوة؟



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي.



قل < نحن نركز اليوم فقط على الدعوة التي تتعلق بالحالات الفردية أثناء إدارة الحالات. مع وضع هذا في الاعتبار، هل لديكم تعريف مختلف للدعوة؟

شارك الشريحة ٣٨ - الدعوة.

تحقق مما إذا كان المشاركون يفهمون الفرق بين الدعوة العامة والدعوة المتعلقة بإدارة الحالات عن طريق طلب تقديم أمثلة قليلة لكل نوع.

- على سبيل المثال، برنامج إذاعي للتأثير على تغيير السلوك حول العقاب البدني في المدارس (دعوة عامة).
- على سبيل المثال، دعوة مدير المدرسة للحد من الترهيب في المدرسة والذي يؤثر على قدرات الطفل المشمول بالحالة التي تتعامل معها (دعوة حالة تتعلق بخطة الحالة الخاصة بالطفل).



تحقق أيضاً من أنهم يفهمون أن التمرين لا يركز على الدعوة من حيث العمل الذي يقوم به المحامون القانونيون في المحكمة وأنه لن يمنحهم المهارات اللازمة ليكونوا محامين أو أخصائيين قانونيين.

الدور والتحدث < يناقش المشاركون الأسئلة التالية في مجموعات زوجية ثم تشارك المجموعات الزوجية ما لديها على الملأ.



اكتب الأسئلة التالية على لوح ورقي قلاب:

- هل اضطررت للدفاع نيابة عن الأطفال والأسر كجزء من إدارة الحالات من قبل؟
- هل قام أي طفل/أسرة من الذين تعاملت معهم بالدفاع عن أنفسهم؟



اكتب إجاباتهم على لوح ورقي إذا كانت تتعلق بإدارة الحالات.

(عندما تكون مرتبطة بالدعوة التي لا تتعلق بالحالة الفردية، وضح أن سبب عدم إدراج هذه الأمثلة هو أننا نركز اليوم فقط على الدعوة التي تتعلق بالحالات الفردية).



قل > إن تسليط الضوء على نقاط قوة الأطفال والأسر كجزء من دراسة الحالة قد يساعدهم على الشعور بمزيد من الثقة ويجعلهم أكثر رغبة في الدعوة لأنفسهم. فإذا قمت بالدعوة نيابة عن الأطفال والأسر فقد يكون ذلك مصدر إلهام لهم ليقوموا بالدعوة لأنفسهم.

شارك > النقاط التالية إذا كان المشاركون لا يستطيعون التفكير في أي أمثلة:

- الدعوة لطفل لا يحظى بالعناية الملائمة للعيش في بيئة أسرية مرة أخرى
- الدعوة لطفل لكي لا يعود إلى منطقة حرب للقتال
- الدعوة لفتاة مراهقة من أجل أن تكمل تعليمها قبل أن تتزوج.
- الدعوة نيابة عن أسرة نازحة وصلت مؤخراً من أجل الوصول إلى النظام التعليمي الوطني (إذا لم تكن السياسة الخاصة بهذا الأمر واضحة بعد).
- الدعوة نيابة عن أسرة من مجموعة عرقية أقلية من أجل وصول منصف إلى الخدمات أمام القادة المحليين في مجموعة الأغلبية.
- الدعوة نيابة عن أسرة كبيرة العدد، حيث يعاني رب هذه الأسرة من مشكلة نفسية تفجر نوبات عنف لديه، للحصول على مأوى ثان يمنحهم حيزاً أوسع.

شارك أي أمثلة لم يذكروها تتعلق بالسياق ومفيدة للمناقشة.

قل > تذكروا أن كل هذه الأنشطة يمكن فقط القيام بها بموافقة الطفل.

شارك الشريحة ٣٨ مرة أخرى وألق الضوء على النقطة الأخيرة.

قل > ما إن يقيم أخصائي الحالة مدى قدرة الطفل والأسرة على الدعوة بالنيابة عن أنفسهم، فإن مسؤوليته تكون في هذه الحالة إما:

- بناء ثقة/قدرة الطفل والأسرة على القيام بذلك، أو؛
- التدخل بالنيابة عنهم.

في بعض الأحيان يكون الهدف من الدعوة هو الطفل والأسرة أنفسهم وليس الآخرين لأن الحلول تكمن داخلهم!

اكتب > حاولوا تحديد بعض الأنشطة المبينة في الشريحة ٣٩ في إطار أمثلة المشاركين التي كتبتوها على اللوح الورقي. ضعوا علامة دائرة عليها إذا وجدتموها.



شارك الشريحة ٣٩ – أنشطة الدعوة لأخصائيي الحالات.

مناقشة عامة > هل تعتقدون أن هذه الأنشطة تختلف عن أنشطة إدارة الحالات التي كنا نناقشها بالفعل؟



قل > إنها ليست مختلفة حيث تُعد الدعوة مهارة أساسية لإدارة الحالات. لقد ناقشنا بالفعل الحاجة لمشاركة المعلومات مع الطفل والأسرة في الوحدة هـ ١: التحديد والتسجيل ولقد تناولنا مشاركة الطفل والأسرة في التقييم والتخطيط للحالة بحيث يُسمع صوتهم في أي خطوة يتم اتخاذها بعد ذلك لتنفيذ خطة الحالة.

هناك بعض المهارات الرئيسية التي تناولناها بالفعل أو التي سنتناولها قريباً والتي تُعتبر ضرورية للدعوة كجزء من تنفيذ خطة الحالة:

- مهارات التفاوض، التي سنناقشها في التمرين التالي
- مهارات عرض الحالة على الأشخاص في مواقع السلطة



عمل جماعي حول الدعوة^{٨١}

قُل > نحن بصدد القيام بعمل جماعي قصير عن عرض الحالة على من هم في مواقع السلطة.

شارك الشريحة ٤٠ - نشاط الدعوة.

قُل > أود أن تتعلق أهداف الدعوة الخاصة بكم ببرامج الحالة التي وضعتها لدراسات الحالة الأساسية. ويجب أن يكون المستهدف بالدعوة شخصاً على علاقة بالحالة أيضاً. عندما تقومون بعملية العرض سيقوم الميسر بدور الشخص المستهدف. ستكون لديكم ١٥ دقائق للقيام بذلك التمرين.

صنف المشاركين في مجموعات تضم كل واحدة حوالي ٤ أشخاص.

تحقق مع كل مجموعة من أن لديهم شخصاً مستهدفاً بالدعوة وموضوعاً للدعوة. حدد الأشخاص المستهدفون بالدعوة بحيث يمكنك القيام بدورهم بشكل جيد.

العروض التقديمية > بعد دقيقتين، يجب أن يقاطع ضابط الوقت أخصائي الحالة/القائم بالدعوة لإنهاء الوقت المخصص للجلسة وأن يؤدي الميسر دور مقدم الخدمة/شخص من المجتمع ينبغي عليه الإسراع للحاق باجتماع آخر.

مناقشة عامة > بعد كل عرض تقديمي، قم بتيسير مناقشة موجزة للأسئلة التالية:

- ماذا كان هدف القائم بالدعوة؟
- هل كانت الرسالة مقنعة؟
- ما الشيء الجيد الذي فعله القائم بالدعوة؟
- ما الذي كان يمكن أن يقوم به القائم بالدعوة بشكل أفضل؟



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٤١).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٦ - الدعم العاطفي الأساسي (ساعة و ٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من التعرف على طرق تقديم الدعم العاطفي الأساسي.

الإعداد > بالنسبة للنشاط الخاص بالدعم العاطفي الأساسي، قد يكون من المفيد إنشاء منطقة في الغرفة كمنزل أسرة في المجتمع، مثلاً، من خلال وضع بعض الحصى على الأرض. من شأ، ذلك أن يعطي واقعية أكثر للعمل. اقرأ الطريقتين الموضحتين في نشرة "أساليب الدعم العاطفي الأساسي".

^{٨١} مقتبس من Child Protection Sub Cluster Coordinator Training (2011) Child Protection Working Group

ملاحظة للميسر > لمعرفة المزيد من أساليب الدعم العاطفي الأساسي والدعم النفسي التي تحتاج إلى مزيد من التدريب المتعمق يمكنكم زيارة الموقع [HTTP://WWW.REPSSI.ORG/](http://www.repssi.org/). وقد تحتاج كذلك إلى مشاركة بعض الأساليب من التمرين الاختياري: أساليب المقابلة الابتكارية من الوحدة د: التواصل وإدارة الحالات.

يتطلب تمرين خط الحياة تيسيراً حساساً بحيث لا يثير ذكريات صعبة من حياة الشخص. ومن الأهمية بمكان الالتزام بنص الميسر ويفضل تعيين ميسر مشارك يمكنه التجول بين المشاركين والتحقق من شعورهم بالارتياح.

قل > من الخدمات المباشرة الأساسية التي يتم توفيرها الدعم النفسي الذي يقدمه أخصائي الحالة بنفسه خلال عملية الرصد المنتظم والاجتماعات الأخرى التي يجريها مع الطفل والأسرة. ويمكن لأخصائي الحالات بناء علاقة إيجابية مع الأسرة من خلال استخدام طريقة تواصل مواتية للطفل وتزويده بالنصح بشأن تحدياته اليومية والعمل كمورد للأسرة. هذا وتُعد هذه التفاعلات الروتينية شكلاً مميزاً من أشكال الدعم النفسي والتي قد تسهم في رفاهية الأسرة بالكامل عند القيام بها بشكل صحيح.^{٨٢}

تمرين خط الحياة



شارك مثلاً على "خط الحياة" على اللوح الورقي القلاب أو باستخدام الشريحة ٤٤.

قل > في حياتنا الخاصة كانت هناك "إخفاقات". وخلال هذه "الإخفاقات" اعتمدنا على موارد ساعدتنا على التعافي وعدم التأثير وهو الأمر الذي يزيد من قدرتنا على المرونة للتكيف مع الإخفاقات المستقبلية.

الدور والتحدث > يقوم المشاركون في مجموعات زوجية بمشاركة الأشخاص والأشياء والقيم والدعم وغيرها من الأمور التي ساعدتهم على التغلب على المشكلات بدون مناقشة المشكلات نفسها. (قد تحتاج إلى مطالبتهم بكتابة كل نقطة على ورقة ملاحظات لاصقة - وهو الأمر الذي يساعد في توفير الوقت حيث ستحتاج فقط إلى قراءة هذه الأوراق بدلاً من مشاركتها في جلسة عامة).



مناقشة عامة > اسأل المشاركين ما إذا كانوا يرغبون في مشاركة أي موارد. (أو إذا كنت قد استخدمت أوراق الملاحظات اللاصقة يمكنك وضع الأوراق الخاصة بهم على لوح ورقي).



اكتب قائمة على اللوح الورقي (قم باستعراض أوراق الملاحظات اللاصقة). حاول تجميع النقاط إن أمكن في فئات تبرز هذه النقاط (مثل العلاقات والأنشطة والهوية) وقم بتدوين هذه الفئات بحسب المجموعة.



شارك الموارد الخاصة بك إذا كانت مفيدة (إذا لم يوفر المشاركون عدداً كبيراً من الموارد)

ملاحظة للميسر > في حالة عدم وجود بعض الفئات، يمكنك أن تطرح الأسئلة التالية:

- Ⓒ من هم أكثر الناس أهمية بالنسبة لك؟
- Ⓒ ماذا الذي يمكنك فعله بشكل جيد؟
- Ⓒ ما الذي تفعله في الحياة اليومية؟
- Ⓒ ما هو هدفك في الحياة؟
- Ⓒ ما هي القيم المهمة بالنسبة لك؟
- Ⓒ ما هي معتقداتك؟
- Ⓒ ما هي ملامح شخصيتك؟

^{٨٢} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.



مناقشة عامة > كيف برأيكم يمكن تطبيق هذا التمرين على إدارة الحالات والدعم المباشر؟

قل > بصفتنا أخصائيي حالات، يتمثل أحد الأدوار التي نضطلع بها في توفير **الدعم المباشر** أو ببساطة "التواجد وقت الحاجة" بقرب الأطفال والأسر. ومن خلال هذا يمكن أن نصبح **مورداً** لهم أثناء لحظات الإخفاق ومساعدتهم في التغلب على التحديات وتحقيق وضعية أفضل. ومن خلال هذا الدعم يمكن تعزيز المرونة لدى الأطفال والأسر.

تحقق من تذكر المشاركين لتعريف المرونة. [القدرة على البقاء والنماء في الظروف غير الطبيعية أو الصعبة.]

قل > إن هذا لا يعني أنك ستكون قادراً على توفير خدمات استشارية أو خدمات الصحة النفسية المتخصصة الأخرى، فهذا ليس دورك كأخصائي حالات ولأداء دور المستشار أنت بحاجة إلى سنوات من التدريب والإشراف المتخصص. ومع ذلك، يجب أن تصبح أكثر دراية بما يمكن أن تؤديه علاقتك المباشرة مع الطفل والأسرة، كأخصائي حالات، من مساعدة لهم. يتمثل الدعم المباشر في أن تكون موجوداً بالقرب من الطفل والأسرة لمساعدتهم إلى أن يصبحوا قادرين على التعامل مع التحديات التي تواجههم بأنفسهم أو من خلال الدعم المستدام الذي يحصلون عليه من أسرهم والمجتمع على نطاق أوسع.

اختياري – التعليم النموذج الممارسة^{٨٢}



ملاحظة للميسر > يساعد هذا النشاط في تفسير قيمة نموذج "التعليم - النموذج - الممارسة" بدلاً من النهج غير المدعومة كما هو موضح هنا.

الإعداد > على الجزء الخلفي من حامل اللوح الورقي ضع رسماً بسيطاً، مثل طفل مع خيمة بجانبه. تأكد من وجود خطوط واضحة بسيطة.

قل > سوف نؤدي تمرين رسم سريع. هل يمكنني الحصول على متطوع من فضلكم؟ (اختر شخصاً ما يتمتع بالثقة لأداء التمرين). (عندما يتطوع شخص ما قل له) أحتاجك لإرشاد المشاركين لرسم نفس الصورة في دفاترهم كما تفعل أنت أمامهم ولكن دون أن تفصح عن طبيعة ما ترسمه. على سبيل المثال، لا يمكنك أن تقول "عندما تنتهوا، يجب أن تكونوا قد حصلتم على صورة سيارة."

شارك الرسم على الجزء الخلفي للوح الورقي. يقوم المشاركون بمشاركة الرسومات الخاصة بهم لمعرفة مدى اختلافها عن بعضها.



مناقشة عامة > اسألهم عن مشاعرهم تجاه هذا التمرين. هل كان من الصعب فعل شيء ما دون وجود صورة واضحة عن الكيفية التي ينبغي أن تكون عليها الأشياء في النهاية؟

قل > يرشدكم هذا التمرين إلى أنه من السهل إلى حد بعيد التعرف على الأشياء وإدراكها عندما يتم توضيحها وشرحها جيداً منذ البداية ثم الحصول على فرصة التمرن عليها في ضوء الدعم والتعقيبات التي تقدم لكم. إن أخصائي الحالات الذين يقدمون الخدمات/الدعم المباشر غالباً ما يضطرون لتعليم الأطفال وأسرها مهارات جديدة بالنسبة لهم. ويمكنهم الاستعانة في ذلك بنموذج تعليمي يُسمى "التعليم - النموذج - الممارسة".

^{٨٢} مقتبس من Curriculum for Case Management in Child Welfare in Romania (2001), World Vision and The Jordan Institute for Families at University of North Carolina School of Social Work.

شارك الشريحة ٤٥ "نموذج التعليم - النموذج - الممارسة" من أجل توضيح النموذج مرة أخرى.

قل < سنقوم الآن باستخدام نموذج "التعليم - النموذج - الممارسة" من أجل تعلم أسلوب يمكن استخدامه مع الأطفال الذين يحصلون على دعم من أخصائي الحالات الخاص بهم أو من والديهم عندما يكون الطفل في حاجة إلى دعم عاطفي أساسي.

أساليب الدعم العاطفي الأساسي



قل < سأقوم بدور أخصائي حالات وأحتاج إلى متطوع معي للقيام بدور أحد الوالدين.

اشرح < التمرين للمتطوع الذي يلعب دور الوالد أولاً:

- التعليم/بين تمرين استرخاء الجسم بما في ذلك استعارة اللوبيا المطبوخة/غير المطبوخة إذا كانت مفيدة (لا تقرأ النشرة بصوت مرتفع - قم بتطبيق التمرين عملياً)
- قدّم نموذجاً للمشاركين من خلال توضيح كيف يقومون به كما لو كانوا هم الأطفال
- اسمح للمشاركين بممارسة هذا التمرين مع المدرب الذي يقوم بدور الطفل.

وبعد ذلك اطلب الحصول على تعقيب من الوالدين بشأن سير التمرين واسمح للمشاركين بممارسة هذا التمرين مرة أخرى إذا لزم الأمر أو مع قيام متطوع آخر أو مجموعة مشاركة مراقبة بدور الطفل.

قل < مع بعض الأشخاص، تكون ممارسة خطوة "النموذج" لمرة واحدة كافية لهم للشعور بالثقة لإجراء "الممارسة" بأنفسهم بعد ذلك. في مواقف أخرى، قد يحتاجون إلى تكرار هذه الخطوات عدة مرات.

مناقشة عامة < (أسأل المتطوعين):

- كيف اختلفت التجربة الثانية (التي علمهم فيها الميسر تقنيات الدعم العاطفي الأساسي باستخدام العملية المكونة من الخطوات الأربعة) عن التجربة الأولى (التي اضطروا فيها لرسم صورة دون الاعتماد على مثال أو دعم)؟



(يجب أن تدرك المجموعة أن إستراتيجية التدريس الثانية هي أكثر فعالية بكثير).

ملاحظة للميسر < إذا كان أمامك متسع من الوقت، اطلب المزيد من المتطوعين واسمح لهم باستخدام النموذج لممارسة أسلوب استرخاء الجسم. ويمكن القيام بذلك أيضًا في مجموعات صغيرة إذا شعرت بأن المشاركين يفهمون النموذج جيدًا بما يكفي وإذا كان لديك المزيد من الوقت.

مناقشة عامة < يسر مناقشة بشأن الأسئلة التالية:

- هل لديكم أية أسئلة أو تعليقات على الأساليب المستخدمة؟
- هل يمكنكم استخدام تقنيات الدعم المباشر؟
- هل هناك أي نهج أخرى تعتقدون أنها قد تكون مفيدة؟ مثل النهج المستخدمة في المجتمعات التي تتعاملون معها (قد يقوم المشاركون بتقديم اقتراح أو الرقص أو الغناء أو قرع الطبول أو سرد قصص أو ما إلى ذلك)



شارك نشرة التمرين ٦ - تقنيات الدعم العاطفي الأساسي.



شارك نقاط التعلم الرئيسية المستخلصة من التمرين (الشريحة ٤٦).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



خاتمة الجلسة (٥ دقائق)

ذُكر المشاركون بنتائج التعلم الخاصة بالجلسة (الشريحة ٤٨) واسألهم إذا ما كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.



قل < إن العمل مع الآخرين بما في ذلك الإحالات ومشاركة المعلومات قد يكون واحدًا من الأجزاء الأكثر تحديًا لإدارة الحالات. كما أن الإدارة الجيدة للعمليات والعلاقات سوف توفر عليك الوقت وتعود بنتائج أفضل على الأطفال.

بعد التعلم الذي تحصلون عليه من هذه الوحدة، ستجدون أن عمليات الإحالة واتخاذ القرار بشأن مشاركة المعلومات وتوفير الدعم المباشر أصبحت أمورًا أكثر سهولة. نأمل أن تجدوا أن هذا التعلم يحدث فرقًا إيجابيًا في عملكم في الخدمة الاجتماعية مع الأطفال والأسر.

قل < في الوحدة القادمة سوف نتناول متابعة خطط الحالات ومراجعتها.

الجلسة هـ.٥: المتابعة والمراجعة

الهدف	تزويد المشاركين بالمعرفة اللازمة عن خطوة المتابعة والمراجعة ضمن عملية إدارة الحالات وإتاحة الفرصة لحل المشكلات الشائعة التي تم تحديدها في المراجعة.
نتائج التعلم	- شرح خطوة المتابعة والمراجعة في عملية إدارة الحالات. - معرفة بعض الأدوات التي يمكن في خطوة المتابعة والمراجعة بإدارة الحالات. - حل بعض المشكلات الشائعة التي يتم تحديدها في المراجعة. - تطبيق أفضل ممارسات المراجعة بشأن تخطيط اجتماعات المراجعة. - معرفة الفارق بين مراجعة الحالة واجتماعات تخطيط الحالة والفارق بين مؤتمرات الحالة واجتماعات إدارة الحالة. - معرفة نماذج إدارة الحالات التي تستخدم مع حالات معينة.
الوقت	ساعتان و ١٥ دقيقة
متن الجلسة	
٤٥ دقيقة (صفحة ١٥٩)	التمرين ١ - فهم المتابعة والمراجعة: العرض التقديمي والمناقشة وعمل جماعي صغير حول المتابعة والمراجعة.
٣٠ دقيقة (صفحة ١٦٢)	تمرين اختياري - أدوات المساعدة: مناقشة الأدوات التي يمكن استخدامها لإدارة مجموع الحالات.
٣٠ دقيقة (صفحة ١٦٣)	التمرين ٢ - عند عدم إحراز تقدم: مناقشة المشكلات التي يمكن تحديدها خلال المراجعة وطرق معالجتها.
ساعة (صفحة ١٦٥)	التمرين ٣ - اجتماعات مراجعة الحالة: التخطيط لعقد اجتماع مراجعة حالة لكل دراسة من دراسات الحالة الرئيسية.
ساعة (صفحة ١٦٦)	تمرين اختياري - تمرين بينجو (Bingo) حول النماذج: تمرين بينجو يهدف إلى التأكد من أن المشاركين يعرفون نماذج إدارة الحالة المراد استخدامها في حالات معينة.

الكفاءات ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:
تخطيط عملية التدخل وتنفيذها ومراجعتها: وضع وتنفيذ ومراجعة خطط الحالة مع الأطفال والأسر وغيرهم حسب الاقتضاء

الموارد:

- لوحة ورقية قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- المفكرات وأقلام الخاصة بالمشاركين
- جهاز عرض وكمبيوتر محمول.
- العناصر الإضافية المطلوبة للتمرين الاختياري - تمرين بينجو حول النماذج.

- موارد الميسر
- تمرين اختياري - تمرين بينجو حول النماذج
 - النشرات: نسخ كافية لكل مشارك من:
 - أداة التمرين ١ - نموذج استمارة المتابعة
 - نشرة التمرين ٢ - المشكلات التي يتم تحديدها خلال عملية المتابعة والمراجعة والحلول المحتملة
 - نشرة التمرين ٣ - منتديات إدارة الحالات
 - التمرين ٤ - الخطوة ٣ من دراسات الحالة الأساسية
 - العرض التقديمي للوحدة

مقدمة الجلسة (٥ دقائق)

شارك الشريحة إلى جانب مخطط عملية إدارة الحالات والخطوة الخامسة المظلة باللون الأحمر (الشريحة ٢). ثم شارك هدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٣) وألق نظرة عامة على التمارين وفقاً لجدول الأعمال.

التمرين ١ – فهم المتابعة والمراجعة (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من الإلمام بخطوة المتابعة والمراجعة ضمن عملية إدارة الحالات.

- مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:**
- هل تستخدم مصطلحات "المتابعة" أو "المراجعة" في مكان عملك؟ كيف يتم استخدامهما؟
 - هل تستخدم مصطلحات أخرى في هذه الخطوة من إدارة الحالات.



شارك الشريحة ٥ – المتابعة والمراجعة.

المتابعة

قل < دعونا نناقش المتابعة أولاً.

شارك الشريحة ٦ – ما هي المتابعة.

شارك الأمثلة التالية الخاصة بكيفية متابعة الإحالات أو الدعم/الخدمات المباشرة

الإحالات:

- التحقق من تلقي الطفل الدعم الطبي اللازم
- التحقق من التحاق الطفل بإحدى المدارس

الدعم/الخدمات المباشرة

- التحقق من مدى تأثير الوساطة مع الوالدين على سلوكهم تجاه الطفل
- التحقق من تحسن العلاقة بين الطفل ووالديه
- التحقق من استمرار الطفل في الحضور إلى المدرسة
- التحقق من أن أساليب التنفس التي علمتها للطفل لمساعدته على الاسترخاء قد أفادته.

شارك الشريحة ٧ – ما سبب الحاجة إلى المتابعة؟

الدور والتحدث < كيف تقوم بعملية "المتابعة" في مكان عملك؟



اكتب النقاط التي تمت مشاركتها على اللوح الورقي القلاب.



شارك الشريحتين ٨ و ٩ كيف يمكنك إجراء المتابعة في مكان عملك؟ وأي من النقاط الموجودة في المربع التالي والتي لم يتم ذكرها.^{٨٤}

^{٨٤} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣ (باستثناء الأجزاء المكتوبة بخط مائل).

ج الزيارات المنزلية المجدولة – إذا كان ذلك مناسباً، قد تكون الزيارات المنزلية جزءاً من برنامج التدخل لتقديم الخدمات المباشرة والمتابعة. ومن المهم دراسة نتائج الزيارات المنزلية لضمان عدم تعرض الطفل/الأسرة لأذى (على سبيل المثال عن طريق جذب انتباه الجيران/المجتمع تجاه الطفل وأسرته).

ج الزيارات المنزلية محددة الغرض - يمكن أن يكون لهذه الزيارات أهمية خاصة في متابعة الوضع داخل المنزل كما تكون مفيدة عندما تكون البيئة المنزلية متقلبة أو عندما تكون مستويات الرعاية منخفضة. فقد تقدم الزيارات المنزلية محددة الغرض فرصة أفضل لمراقبة الطفل أو للانفراد به وحده إذا كان الوالدان/مقدمو الرعاية قد رفضوا في وقت سابق إجراء مقابلة فردية.

قبل القيام بزيارة منزلية، من المهم تحديد الغرض من الزيارة وكيف سيتم استخدام الزيارة لدعم الطفل والأسرة.

ج المكالمات الهاتفية - قد تكون هذه المكالمات ضرورية بالنسبة لعمليات الإلحاق بالرعاية التي تحتاج المتابعة في المراحل الأولية، ويمكن أن تكون مفيدة للأطفال الذين يعيشون في المناطق النائية.

- ج تأكيد مقدم الخدمة المعني بأن الطفل الذي تمت إحالته إلى خدمتهم يتلقى الخدمة.
- بصفتك أخصائي الحالات الخاص بالطفل والأسرة، فأنت تُعتبر أيضاً منسق خطة الحالة الخاصة بهم.
 - أنت كذلك بمثابة وصلة الربط بين جميع الأشخاص المشاركين في تنفيذ الخطة.
 - مثلما تضع توقعات واضحة مع الأسرة، أنت بحاجة كذلك لوضع توقعات واضحة مع أي من مقدمي خدمة الإحالة، بما في ذلك أنت نفسك.
 - أنت مسؤول عن معرفة الخدمات التي تُناسب الأسرة والخدمات التي لا تناسبها.
 - حتى إن لم تكن أنت الجهة المباشرة لتقديم الخدمة، أنت مسؤول عن معرفة المزيد عن فعالية الخدمة.
 - مهمتك لا تنتهي بإجراء الإحالة. أنت تحتاج إلى الدعوة لصالح الأسر التي تُكلف بها، ولكن احرص على أن تؤدي ذلك على نحو يساعد في بناء وتحسين العلاقات مع مقدمي الخدمة الآخرين.
 - يمكن أن يساعد إبرام "عقد خدمة" مع وكالة الإحالة في عملية المساءلة.

ج أنشطة الرصد والمتابعة غير الرسمية في المجتمع المحلي: مثل الاتصال بمدرسي الطفل إذا كانوا مشاركون في دعم الطفل كجزء من خطة الحالة، أو المتابعة من خلال المجموعات المجتمعية.

يمكنك أن تسأل أشخاصاً آخرين قريبين من الطفل والأسرة، بعد الحصول على موافقة الطفل والأسرة، عن أحوالهم وكيف تسير أمورهم؛ على سبيل المثال إذا كلفت بمهمة تحسين مستويات الرعاية التي يتلقاها للطفل أو تحسين أحد السلوكيات الصعبة في السابق.

ج الاجتماعات التي تُعقد مع الطفل والأسرة: اجتماعات عادية!

قل < يمكن أن تُجرى المتابعة في أي مرحلة بدءًا من تسجيل الطفل لأول مرة والشروع في التدخل الأولي (استجابة لاحتياجات الطفل الفورية) إلى أن يتم إغلاق حالة الطفل.

بمجرد وضع خطة الحالة، يمكن إنشاء جدول متابعات لها. ويعتمد تواتر المتابعات على وضع الطفل واحتياجاته الخاصة ومستوى خطورة الحالة. فعلى سبيل المثال، إذا ما تم إيداع الأطفال في بيوت آمنة لفترة زمنية محدودة، فقد يكون من الضروري إجراء مكالمات هاتفية يومية للاطمئنان على سلامتهم ورفاهيتهم. ويمكن تعديل النمط ومعدل التواتر مع تقدم الحالة وتحسن وضع الطفل.

المراجعة

قل < دعونا نتطرق الآن إلى المراجعة.

نشاط تنشيطي < أكمل النشاط التنشيطي الخاص بتغيير الاتجاه:

تغيير الاتجاه

يقوم المشاركون بتكوين دائرة. أوضح للمشاركين أنهم سوف يضعون يدهم اليمنى أو اليسرى بشكل مستوي على رؤوسهم لتوضيح من هو المشارك التالي. وإذا التزم كل مشارك بالتعليمات التي يقدمها له المشارك المجاور له فسوف تتواصل الحركة عبر الدائرة. يحتاج المشاركون كذلك إلى العد أثناء سيرهم. ويمكن فقط للشخص الذي يعد الرقم "سبعة" أن يقرر تغيير الاتجاه – أو عدم تغيير الاتجاه حسبما يرغب. ويتم تكرار هذه العملية إلى أن يُجرى التصفيق بشكل سلس بين المجموعة وإلى أن يتم تغيير الاتجاه دون توقف العد.

مناقشة عامة < ما مدى تعلق هذا النشاط التنشيطي بالمراجعة؟



قل < تتناول عملية المراجعة مدى تقدم الحالة وما إذا كان بإمكاننا المضي قدمًا في عملية إدارة الحالة إلى أن نصل إلى خطوة إغلاق الحالة أم أننا بحاجة إلى العودة إلى إحدى الخطوات السابقة، مثل التقييم أو تخطيط الحالة.

مناقشة عامة: يسر المناقشة بشأن الأسئلة التالية:

- هل تقوم بعمليات مراجعة في مكان عملك؟
- ما الأمور المرجح مناقشتها خلال عملية المراجعة؟



شارك الشريحة ١٠ - المراجعة.

قل < عند المراجعة قد تجد أنك بحاجة إلى:^{٨٥}

- مراجعة خطة الحالة لأنها غير مجدية.
- تطوير خطة الحالة لتغطي المشكلات الأخرى التي تم تحديدها في التقييم ولم تتم معالجتها في خطة الحالة الأولى.

قل < سوف نتطرق الآن إلى بعض الأدوات التي يمكن أن تساعدنا في تنظيم مجموع الحالات ثم سنناقش بعض التحديات التي قد يتم تحديدها في المتابعة والمراجعة قبل الانتقال لمناقشة متى يمكن أن تكون اجتماعات مراجعة الحالة ضرورية.

85. A Brief Introduction to Social Work Theory (2009), David Howe, Palgrave Macmillan, Hampshire.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١١).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

تمرين اختياري: أدوات المساعدة (٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيعرف المشاركون بعض الأدوات التي يمكن استخدامها لإدارة مجموع الحالات الذي يتطلب متابعة ومراجعة.

قل < لقد لاحظنا أنه ينبغي إجراء مراجعة للحالة مرة واحدة كل ثلاثة أشهر أو أكثر من مرة بصورة منتظمة إذا لزم الأمر كما ينبغي إجراء عملية متابعة مرة واحدة في الشهر على الأقل. فالأطر الزمنية التي قمتم بوضعها سوف تختلف تبعاً للسياق والحالة والبرنامج ولكن ما هو واضح هو أننا بحاجة لتتبعهم.



مناقشة عامة < كيف يمكن وضع أطر زمنية لعمليات المتابعة والمراجعة والالتزام بها لمجموع الحالات الذي تتحمل المسؤولية عنه؟



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي فلاب.



قد يقترحون ما يلي:

- سجلات الحالات (الورقية أو الإلكترونية – أوراق Excel)
- المفكرات (الورقية أو الإلكترونية - قد تتعرض المفكرات الورقية للتلف لذا تُعد المفكرات الإلكترونية أفضل)
- قواعد البيانات (استخدام برنامج Access بدلاً من Excel وتمكين بعض الإجراءات الأكثر تطوراً)

(إذا اقترح المشاركون إصدار نماذج أو مذكرات حالة، فعليك أن توضح لهم أننا لا نتحدث عن حالات فردية في هذه النقطة ولكننا نتحدث عن مجموع الحالات بالكامل).

قل < يستخدم العديد من البرامج سجل الحالة لتتبع الحالات الخاصة بهم. وغالباً ما يكون سجل الحالة عبارة عن مجموعة من الأعمدة تسرد التفاصيل الأساسية للحالة ووضعها الحالي إلى جانب التواريخ المحددة للإجراءات التالية. ومن الممكن أن تكون سجلات الحالة إما سجلات ورقية (مثل دفاتر السجلات) أو إلكترونية (مثل أوراق Excel). وهذه السجلات لها إيجابياتها وسلبياتها وتحتاج إلى المراجعة المنتظمة.

شارك الشريحة ١٤ – سجلات الحالة الورقية.

قل < يمكن أن تؤدي قواعد البيانات دور كل من سجلات الحالة والمفكرات.

شارك الشرائح ١٥ – سجلات الحالة الإلكترونية و١٦ – المفكرات و١٧ قواعد البيانات

قل < لا تكون قواعد البيانات مفيدة عادة لأخصائي الحالات في متابعة الإجراءات اللازمة إلا إذا كانوا يتمتعون بحق الوصول المباشر إلى قواعد البيانات أو إذا قام أحد الأشخاص بوضع قائمة بالحالات ليتم تنفيذها في تاريخ مخصص لها.

الدور والتحدث < اطلب من المشاركين أن يقوموا في مجموعات زوجية بمناقشة أنواع الأشياء التي ينبغي إدراجها في الاستثمارات التي يتم استخدامها لتوثيق إجراءات المراجعة والمتابعة. وامنحهم عشر دقائق للقيام بذلك.





مناقشة عامة > اطلب من المشاركين مشاركة نقطة واحدة لكل زوج مع المجموعة الكبرى (تأكد من عدم مشاركتهم شيئاً تم ذكره بالفعل - هذا من شأنه أن يوفر الوقت).



اكتب نقاطهم على لوح ورقي قلاب.



شارك أداة التمرين ١ - نموذج استمارة المتابعة أو الاستمارة المستخدمة محلياً.

شارك أهداف التعليم الرئيسية (الشريحة ١٨).



تحقق مما إذا كان لديهم أي أسئلة بشأن ذلك قبل الانتقال.^{٨٦} وإذا كان المشاركون يودون مراجعة صيغ استمارة المتابعة، فيمكنهم العثور على استمارة متابعة حالة الطفل في قسم رعاية الأطفال الناجين.

بالنسبة للسياقات التي ما زال يجري فيها تخصيص الاستمارات، وزع استمارة المتابعة واستمارة الخدمات المقدمة لنظام CP IMS على المشاركين من أجل مراجعتها كمثال. إضافة إلى ذلك، وضح أنه تتوفر أيضاً استمارات أخرى للتخصيص المحلي، على سبيل المثال، متابعة الأطفال الملحقين بالرعاية.

**نظام إدارة
معلومات
حماية الطفل**

التمرين ٢: عندما عدم إحراز تقدم^{٨٧} (٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون قادرين على حل بعض المشكلات العامة التي يتم تحديدها في المراجعة.

قل > هذا التمرين من شأنه أن يساعد المشاركين على مناقشة ومشاركة كيفية استخدام المتابعة في التنبؤ بالمشكلات المحتملة التي قد يكون من الضروري التغلب عليها من أجل إحراز تقدم في تنفيذ خطة الحالة. وعادة ما يضع الأشخاص خطط حالات رائعة ولكنها لا تنجح.



مناقشة عامة > هل يمكنكم مشاركة بعض أسباب عدم نجاح خطط الحالات؟ مثل ضعف وسائل الدعم المخططة المحيطة بالطفل والأسرة (مثل انتقال أحد الجيران الداعمين).



اكتب هذه النقاط الموجودة على الجانب الأيسر من اللوح الورقي القلاب.



مناقشة عامة > سبل التغلب على أسباب عدم نجاح خطط الحالة/سبل إنجاح خطط الحالة.



اكتب هذه النقاط على الجانب الأيمن من اللوح الورقي القلاب.

^{٨٦} لمزيد من المعلومات انظر نظام إدارة المعلومات المشتركة بين الوكالات بشأن حماية الطفل، بدليل التدريب (٢٠١٢)

A. Brusanti and L. Haines for UNICEF, Save the Children and the International Rescue Committee, available from: <http://www.childprotectionims.org/>

^{٨٧} مقتبس من Curriculum for Case Management in Child Welfare in Romania (2001), World Vision and The Jordan Institute for Families at University of North Carolina School of Social Work



يمكنكم استخدام الجدول الموضح أدناه لتيسير المناقشة إذا كان ذلك مفيداً (متوفر أيضاً في شكل نشرة للمشاركة مع المشاركين - نشرة التمرين ٢ - المشكلات المحددة أثناء المتابعة والمراجعة والحلول الممكنة).

المشكلات	الحلول
لا ينفذ الأشخاص ما تم الاتفاق عليه.	- تابع مع هؤلاء تنفيذ الخطة بين مرات المراجعة. - لا تسمح للأشخاص الآخرين المشاركين إلقاء جميع المسؤوليات على عاتقك (أخصائي الحالات)، فإذا كان الجميع يدعمون البرنامج ويشاركون فيه، فإن احتمالات نجاحه تكون أكبر. - إذا لم يكن الأشخاص المعنيون يتبعون الخطط، فينبغي أن يحدد أخصائي الحالات العوائق ويساعد في معالجتها.
عودة العائلات للسلوكيات المفضية إلى المشكلات (على سبيل المثال، العنف الأسري أو الإهمال أو سوء استخدام الأموال أو أي سلوكيات سيئة يجري التغلب عليها).	- يواجه الجميع تقريباً تحديات عندما يحاولون تغيير شيئاً في أنفسهم. - يمكن استخلاص دروس مستفادة في كل مرة تتم فيها العودة إلى هذه السلوكيات، وهذا من شأنه أن يساعد على منع الرجوع إلى السلوكيات في المستقبل. - ينبغي ألا تخلق لدى الأطفال والأسر الشعور بأنك تتصيد الأخطاء لهم. - حافظ على وجود علاقة بينك وبين الأطفال تجعلهم صادقين معك عن طريق مراجعة ما أحرزته الأسرة مع جميع المشاركين بشكل متكرر وصريح ومباشر. فعبارة "لم أتوقف إلا من أجل معرفة كيف تسير الأمور" لا تعتبر مراجعة وقد لا يقوم الأشخاص بمشاركة التحديات بالشكل الملائم إذا تم وصف الاجتماع بهذه الطريقة.
تعتمد إفساد خطة الحالة	قد يكون من الضروري مواجهة السلوكيات من أجل اكتشاف الرسالة التي لم يستطيعوا أن يقولوها بصورة مباشرة. (انظر التمرين الوارد أدناه).
لا يوافق الطفل و/أو الأسرة على البرنامج ولا يمكنهم إخبارك.	- أثناء الزيارات، ابحث عما تم تغييره وما لم يتم تغييره. - اطلب من الأسرة مساعدتك على فهم لماذا وصلت الأمور إلى ما هي عليه. وأخبرهم بما ترى. وساعدهم على عدم التردد في إبلاغك إذا كانت الخطة غير مجدية. - ساعدهم على رؤية أي تقدم أحرزوه. وساعدهم على تعلم كيفية تمييز حتى الخطوات الصغيرة التي يقومون بها وتقديرها. ومع ذلك تأكد من عدم الإثناء إلا على الإنجازات المشروعة فقط. - تذكر أن تغيير الخطة شيء مقبول. وفي حالة تغيير وضع الأسرة والطفل، فمن المرجح أن يكون من الضروري تغيير خطة الحالة.
الأسرة محبطة/متوترة وليس لديها متسع من الوقت لإجراء التغييرات المتفق عليها.	- من المتوقع حدوث نقص ما في التدخل وهو أمر طبيعي، وخاصة أثناء التوتر. - لا تسمح لأحد أن يثبط من عزيمتك ولكن ساعد الأشخاص على لمس قيمة الاستمرار في اتباع الخطة. - من الضروري أن يوجد مذكر بصري بما أحرزه الطفل والأسرة من نجاحات. وعند اكتمال الإجراءات المنصوص عليها في خطة الحالة، حددهم في القائمة على أنها إجراءات "منجزة" أو "محققة". - لا تنس أنه في حين أنك تشارك في الخطة، فإن الطفل والأسرة هم من ينفذونها. ويحتاج التقيد بالخطة إلى التزام كبير.

ملاحظة للميسر > إذا لم يكن المشاركون قد سبق لهم إجراء قدر معقول من دراسات الحالة، فقد يكون من المفيد لهم مراجعة إحدى دراسات الحالة الأساسية الخطوة ٣ في مجموعات زوجية ومناقشة ما سيقومون به للاستجابة للمعلومات المقدمة (تستخدم دراسات الحالة في التمرين التالي فيما يتعلق بالمراجعة كذلك).

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢١).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٣ - اجتماعات مراجعة الحالات (ساعة واحدة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون قادرين على تطبيق أفضل الممارسات الخاصة بالمراجعة عند المشاركة في اجتماع مراجعة ومعرفة الفارق بين اجتماعات مراجعة الحالة ومؤتمرات الحالة واجتماعات إدارة الحالة.



مناقشة عامة > هل عقدتم اجتماعات لمراجعة الحالات في مكان عملكم؟

قل > ينبغي إجراء جميع مراجعات الحالات مع الطفل والأسرة، ما لم يكن ذلك يتعارض مع المصلحة الفضلى للطفل أو ليس ممكناً. ومن ثم، من الضروري عقد اجتماع مراجعة الحالة مع الطفل والأسرة.

أما الحالات المعقدة مثل تلك التي تدار على مدى فترة طويلة من الزمن، أو التي يشارك فيها العديد من الجهات الفاعلة، فقد تتطلب مراجعات متعددة القطاعات/مشاركة بين الوكالات (حسب مقتضى الحال) تُسمى "مؤتمرات الحالة"^{٨٨}



نذكر المشاركين بالمناقشة الواردة في الجلسة هـ ٣: تخطيط الحالة في مؤتمرات الحالة.

قل > إحدى منتديات إدارة الحالات التي يلزم الإلمام بها تتمثل في اجتماعات إدارة الحالات.

شارك الشريحة ٢٥ - اجتماعات إدارة الحالات.

قل > في هذه الاجتماعات، ينبغي أن تكون المعلومات التي تتم مشاركتها بخصوص الحالات غير محددة للهوية، كما ينبغي مناقشة الحالات دون الإشارة إلى معلومات تعريفية، فضلاً عن ضرورة عقد هذه الاجتماعات في أماكن سرية.^{٨٩}

شارك نشرة التمرين ٣ - منتديات إدارة الحالة.

٨٨ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

٨٩ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.

عمل جماعي



ملاحظة للميسر > يمكن أداء هذا التمرين بشكل أفضل في حالة توافر ميسر لكل مجموعة يمكنه ترأس اجتماع إدارة الحالات. يمكنك استخدام المديرين والمشرفين في ذلك إذا كنت قد أعددتهم مسبقًا.

قل > سنقوم ببعض العمل الجماعي حيث ستقومون بالتخطيط لعقد اجتماع مراجعة حالة (ليس اجتماع إدارة حالة) بخصوص دراسات الحالة الأساسية. وستُمنحون ١٥ دقيقة للعمل الجماعي وسيكون لدينا ٥ دقائق لعرض كل حالة. وينبغي أن تفكر فيما يلي:

- ما ستحتاج إليه للتضير للاجتماع، بما في ذلك الأشخاص الذين ستتحدث إليهم والأشخاص الذين ستوجه إليهم الدعوة.
- نقاط المناقشة/جدول الأعمال الخاص بالاجتماع

صنّف المشاركين في المجموعات الثلاثة التي تقوم بمناقشة دراسات الحالة الأساسية.

شارك التمرين ٣ - الخطوة الثالثة من دراسة الحالة الأساسية (أ/ب/ج) مع المجموعات المعنية.



العروض التقديمية > بعد مرور ١٥ دقيقة امنح كل مجموعة ٥ دقائق لعرض خططهم لاجتماع المراجعة الخاص بالمجموعة.

مناقشة عامة > يَسرُ مناقشة بشأن الأمور التالية:

- أي نقاط توضيحية لأي من الخطط.
- أي أسئلة بشأن الغرض من اجتماع المراجعة وما ينبغي القيام به.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٦).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.



تمرين اختياري تمرين بينجو حول النماذج (ساعة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون على دراية بنماذج الإدارة التي يتعين استخدامها في حالات معينة.

ملاحظة للميسر > من الضروري مواعمة هذا التمرين وفقًا للنماذج المستخدمة في السياق. ولن يكون هذا التمرين مجديًا ما لم يتم تحديد موعد الحاجة لكل نموذج في كل حالة وما لم يكن المشاركون على دراية بها (من الضروري أن تكون شاركتها حتى الآن)!

الإعداد < قم بتعديل المخطط ودراسات الحالات (موارد الميسر) بما يناسب السياق. ستحتاج إلى ٣ مجموعات مختلفة مكونة ٨ رموز متطابقة (على سبيل المثال عناصر مختلفة الشكل ولكنها متماثلة - أحجار وعصى وأوراق، أو أقلام تحديد ملونة مختلفة)، بالإضافة إلى وجوائز ويحتمل وجود صفارة إذا كان ذلك من شأنه إضفاء الإثارة!

ارسم المخطط على لوح ورقي قلاب (أنظر الأمثلة الموضحة أدناه - يوجد على اليسار نماذج إدارة حالات عامة - يوجد على اليمين النماذج التي قد تستخدم في تتبع أثر الأسرة وبرنامج لم الشمل باستخدام إجراء تحديد المصالح الفضلى لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين). وينبغي أن يتضمن ذلك جميع نماذج إدارة الحالة المختلفة التي يمكن استخدامها في البرنامج. قد تكون دراسات الحالة أكثر سهولة أو صعوبة بناءً على مدى السهولة أو الصعوبة التي تريد أن يكون التمرين عليها.

نموذج الموافقة	العوامل الوقائية	نموذج الأطفال تحت سن ٥ سنوات	نموذج طلب البحث عن أفراد الأسرة
نموذج التقييم	خطة الحالة	نموذج التحقق من البالغين	نموذج التحقق من الأطفال
نموذج الإحالة	نموذج المتابعة	نموذج لم الشمل	نموذج تحديد المصالح الفضلى
نموذج إغلاق الحالة	محاضر مؤتمرات الحالة	نموذج الرعاية البديلة	أمر المحكمة

صنف المشاركين في ٣ مجموعات واعط كل واحدة منها عدداً من الرموز المتطابقة. يجب أن يكون عدد الرموز مطابقاً لعدد النماذج المذكورة في المخطط.

قل < سأقرأ عليكم دراسة الحالة. يجب أن تقرر في مجموعتك النماذج التي من الضروري إكمالها حتى الآن بالنسبة للحالة إذا كنا قد أكملنا عملنا بشكل صحيح (ليس تلك التي قد يكون من الضروري إكمالها في المستقبل).

وما إن تتخذ القرار ضع الرموز على مربع كل نموذج اتخذت القرار بشأنه. **لا تتحدث بصوت عال** وإلا ستسمعك المجموعات الأخرى. **لا تبدأ بوضع الرموز** إلى بعد أن اقرأ دراسة الحالة مرتين.

إذا رأيت المجموعة أنها توصلت إلى الصواب، يجب أن تصبح **بينجو**. وبمجرد أن تصبح إحدى المجموعات بينجو **يجب** أن يتوقف الجميع عن وضع الرموز وسأقوم بالفحص بعد ذلك وإما أن أعلن المجموعة التي صاحبت بكلمة بينجو على أنها المجموعة الفائزة أو إذا لم تكون المجموعة على صواب سأسمح لجميع المجموعات بالاستمرار في إعادة تعديل رموزها إلى أن تصبح صحيحة.

قل < اقرؤوا دراسات الحالة (موارد الميسر)^{٩٠} واحدة في كل مرة من أجل تكوين جولة.

٩٠ دراسات الحالات مقتبسة من ملاحظات الميسر بالنسبة لتنفيذ المبادئ التوجيهية لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن تحديد المصالح الفضلى

تحقق > تتبع النقاط في نهاية كل جولة!

شارك الجائزة مع الفريق الفائز في نهاية جميع الجولات.

خاتمة الجلسة



دُكر المشاركون بهدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٢٨) وأسألهم إذا ما كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.

قل > إذا كنت تعمل بكفاءة في متابعة ومراجعة حالاتهم، فحينئذ يرجح أن تسهم عملية إدارة الحالة بأكملها في تحقيق نجاح دائم في حياة الأطفال والأسر، وهذا يعني أنه يمكن إغلاق حالات أكثر.

قل > هذه هي نهاية الوحدة الخاصة بالمتابعة والمراجعة. الجلسة القادمة هي إغلاق الحالة.

الجلسة هـ.٦. إغلاق الحالة

الهدف	تزويد المشاركين بالمعرفة اللازمة عن خطوة إغلاق الحالة ضمن إدارة الحالات وإعطاء أمثلة على كيفية توصيل خطوة إغلاق الحالة إلى الأطفال والأسر وتوعيتهم بأهميتها.
نتائج التعلم	- شرح خطوة إغلاق الحالة بإدارة الحالات بما في ذلك معايير الإغلاق وتحويل الحالات. - تقديم نماذج لكيفية توصيل خطوة إغلاق الحالة إلى الأطفال/الأسر. - معرفة أهمية التواصل عند إغلاق الحالة.
الوقت	ساعتان
متن الجلسة	
ساعة (صفحة ١٦٩)	التمرين ١: فهم خطوة إغلاق الحالة: عرض تقديمي ومناقشة وعمل جماعي صغير حول معايير الإغلاق وإعادة فتح الحالة والاحتفاظ بالسجلات عند الإغلاق.
ساعة (صفحة ١٧١)	التمرين ٢: وضع السيناريوهات: لعب الأدوار لممارسة خطوة إغلاق الحالة وتقييمها مع الأطفال والأسر.

- جهاز كمبيوتر محمول وجهاز عرض وكاميرا فيديو
- نشرات الجلسة: نسخ كافية لكل مشارك من المشاركين
- الأداة ١ للتمرين ١ - عينة نموذج إغلاق الحالة
- الأداة ٢ للتمرين ١ - عينة نموذج تحويل الحالة
- التمرين ٢ - الخطوة ٥ من دراسات الحالات الأساسية
- أ/ ب/ ج
- العرض التقديمي للوحدة

الكفاءات المتعلقة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

تخطيط عملية التدخل وتنفيذها ومراجعتها: إعداد خطط الحالة وإصدارها وتنفيذها ومراجعتها مع الأطفال والأسر وغيرهم حسب الاقتضاء

الموارد:

- لوحة ورقية قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين

مقدمة الجلسة (٥ دقائق)

قُل < يُعد إغلاق الحالة الخطوة الأخيرة في إدارة الحالات إلا أنها خطوة ذات أهمية بالغة. إذا لم نَقم بإغلاق الحالات فلن نكون قادرين على:

- متابعة أعمالنا
- البدء في حالات جديدة
- إعطاء الأطفال والأسر إحساس بأنهم قد حققوا خطط الحالة الخاصة بهم.

يتطلب إغلاق الحالة بعض العمليات التي ينبغي إتباعها والتي من بينها توصيل الخطوة للطفل والأسرة وتقييم التدخل بالكامل. وسوف نناقش هذه العمليات في هذه الوحدة.

شارك الشريحة إلى جانب مخطط عملية إدارة الحالة والخطوة السادسة المظللة باللون الأحمر (الشريحة ٢). ثم شارك هدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٣) والتمارين الخاصة بها حيث إنها ترتبط بجدول الأعمال.

التمرين ١: فهم إغلاق الحالة (٥٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذه الوحدة سيكون المشاركون قادرين على شرح خطوة إغلاق الحالة بإدارة الحالات بما في ذلك معايير الإغلاق وتحويل الحالات.

مناقشة عامة < متى يمكنكم إغلاق إحدى الحالات في البرامج الخاصة بكم؟



شارك الشريحتين ٥ و ٦ – معايير إغلاق الحالة.

قُل < يمكن إغلاق الحالة أيضاً في حالة وفاة الطفل، على الرغم من أنه يتعين إجراء تحليل لملايسات وفاة الطفل لضمان عدم تعرض أطفال آخرين للخطر. وينبغي الإبلاغ عن أي حالات وفاة بين الأطفال إلى الإدارة الحكومية المسؤولة عن حماية الطفل.^{٩١} ينطبق نفس الإجراء في حالة فقدان أحد الأطفال.

في حالة إذا فُقد الطفل وأصبحت غير قادر على مواصلة إدارة الحالة نتيجة لذلك، فمن الأفضل تسجيل الحالة على أنها حالة غير نشطة بدلاً من تسجيلها على أنها حالة مفتوحة أو مغلقة ومن ثم يمكنك تنظيم وإدارة ملفاتها المفتوحة بشكل أسهل بحيث يتسنى لك مواصلة البحث بنشاط عن الطفل، وهو ما لا يمكنك القيام به في حال تسجيل الحالة باعتبارها حالة مغلقة. ويمكن تحديث هذا الوضع أيضاً في نظام إدارة معلومات حماية الطفل.

تحقق من أن المشاركين يفهمون هذا الأمر جيداً.



مناقشة عامة < كيف يمكن القيام بذلك في مكان عملك؟



شارك الشريحة رقم ٧ – أفضل ممارسات إغلاق الحالة، والتي تغطي التفويض بإغلاق الحالة والأطر الزمنية لإغلاق الحالة والمتابعة النهائية (يُطلق عليها في بعض الأحيان تقييم الخدمة).

٩١ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٣.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة أو تعليقات بشأن ما تمت مشاركته.

مناقشة عامة > هل يمكنكم تقديم مثال عن متى قد نحتاج إلى إعادة فتح قضية مغلقة؟

قد تتضمن الأمثلة:

- عندما يتدهور وضع كان مستقرًا في السابق.
- عندما تظهر مشكلة جديدة متعلقة بحماية أحد الأطفال (مثل تعرض طفل أعيد لم شمله بأسرته للاعتداء الجنسي).



شارك الأداة ١ للتمرين ١ - عينة نموذج إغلاق الحالة أو النموذج المستخدم محلياً لإغلاق الحالة.

شارك الشريحة ٨ - إعادة فتح حالة بعد إغلاق الحالة والوثائق المتعلقة بها.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة متعلقة بإعادة فتح الحالات.

في السياقات التي يكون فيها نظام إدارة معلومات حماية الطفل قيد الاستخدام، يمكنك تيسير الجلسة المتعلقة بإعادة فتح القضية هنا ومشاركة نموذج إعادة فتح الحالة.

نظام إدارة
معلومات
حماية الطفل



مناقشة عامة > ما الذي يتبادر إلى أذهانكم عندما أقول "تحويل الحالة"؟

اكتب ما يقولونه على لوح ورقي فلاب إذا كان ما يقولونه دقيقاً.



شارك الشرائح ٩-١٣ لمشاركة أفضل الممارسات الخاصة بتحويل الحالة والأداة ٢ للتمرين ١ - عينة نموذج تحويل الحالة أو النموذج المستخدم محلياً لتحويل الحالة.



قل > يختلف تحويل الحالة عن الإحالة حيث تبقى هذه المسؤوليات على عاتق أخصائي الحالة الأصلي.

في السياقات التي يكون فيها نظام إدارة معلومات حماية الطفل قيد الاستخدام وضح أن: نظام إدارة معلومات حماية الطفل يحتوي على وظيفة تحويل تسمح لك بتحويل حالة طفل ما إلكترونياً إلى وكالة أخرى. كما أن به أيضاً وظيفة إحالة تسمح لك بإحالة حالة طفل ما إلكترونياً إلى وكالة أخرى. ويتم إجراء التحويل الإلكتروني بعد اكتمال العملية الفعلية كما هو موضح في هذه الجلسة (أي: يتم إعداد الطفل والأسرة، وإبلاغ وكالة الاستلام بشأن هذه الحالة وتطبيق اتفاقات الخدمة/بروتوكولات تبادل المعلومات وما إلى ذلك).

نظام إدارة
معلومات
حماية الطفل

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٤).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

ملاحظة للميسر > قد تجد أن ذلك هو الوقت المناسب للقيام بنشاط تنشيطي. يمكن استخدام التغييرات لتحديد التغيير المستدام في حياة في حياة الطفل والذي يبحث عنه الطفل من أجل إغلاق الحالة.

التغييرات

كيف يتم تنفيذها: قسم المشاركين إلى مجموعات زوجية وأطلب منهم أن يديروا ظهورهم إلى شركائهم. وأطلب منهم تغيير أحد عناصر مظهرهم أو ملابسهم دون أن يراهم شركاؤهم (مثل طي أحد الأكمام وتزوير أحد أزرار ملابسهم ونحوه) ثم يديروا وجوههم إلى بعضهم البعض ويخمنوا ما الذي قام شركاؤهم بتغييره. يمكنك تكرار هذه العملية.

التمرين ٢: وضع السيناريوهات (٥٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون قادرين على تقديم أمثلة على كيفية توصيل خطوة إغلاق الحالة إلى الأطفال والأسر ومعرفة سبب أهمية التواصل في إغلاق الحالة.

الدور والمشاركة > أعط المشاركين بضع دقائق لإجراء مناقشات في مجموعات زوجية.

هل سيكون من الصعب توضيح خطوة إغلاق الحالة للأطفال/الأسر؟

ما الذي يمكنك قوله لجعل هذا الأمر أسهل/منطقيًا؟



اكتب ردودهم/مقترحاتهم الخاصة بالتحديات على لوح ورقي.



قُل > إن إغلاق الحالة أمر صعب فقد لا يرغب الأطفال أو الأسر في إغلاق الحالة. فقد يخشى العديد من الأطفال والأسر ألا ينجحوا إذا لم يحصلوا على مساعدة من مدير الحالة.

مناقشة عامة > ما الذي يمكننا القيام به لجعل عملية إغلاق الحالة أكثر سهولة وأكثر فائدة أو أكثر جدوى؟



اكتب إجاباتهم على لوح ورقي قلاب.



قد يقترحون:

التوقعات لم تكن واضحة من البداية

الأطر الزمنية لم تكن واضحة من البداية

أنهم قد يشعرون بالإهمال

قُل > بينما يكتسب الطفل والعائلة القوة يتوجب على أخصائي الحالة أن يبدأ في الانسحاب نحو إغلاق الحالة.

شارك الشريحتين ١٧ و ١٨ – وضع السيناريوهات.

نشاط شخصي > أعط المشاركين ٥ دقائق لوضع سيناريو لاستخدامه أثناء إغلاق الحالة يعكس المعلومات الأساسية التي تمت مناقشتها أثناء الوحدة.



لعب الأدوار



قل < سيكون أمامكم ١٠ دقائق ليقوم كل عضو في المجموعة الزوجية بمشاركة السيناريوهات الخاصة به مع شريكه باستخدام دراسة حالة. وسيقوم أحد المشاركين بلعب دور الطفل وسوف يقوم المشارك الآخر بدور أخصائي الحالات لمدة ١٠ دقائق قبل أن يتبادلوا الأدوار.

شارك التمرين ٢ - الخطوة ٤ من دراسات الحالات.



صنف المشاركين إلى مجموعات زوجية.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (التمرين ١٩).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

خاتمة الوحدة (٥ دقائق)

ذكر المشاركين بهدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٢١) الخاصة بها وسلهم عما إذا كان لديهم شعور بتحقيق هذه النتائج.



قل < ينبغي أن تكونوا الآن قد اكتسبتم الثقة اللازمة للقيام بخطوة إنهاء الحالة وفقاً للمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات. باتباع إرشادات أفضل الممارسات التي تمت مشاركتها في هذه الدورة، سيكون بمقدورك متابعة مجموع الحالات، وسيكون بإمكانكم البدء في حالات جديدة بعد الاطمئنان إلى أنكم أغلقتم الحالات السابقة الخاصة بك بشكل صحيح. ينبغي أن يكون لديك ولدى الأطفال والأسر التي تعمل معهم شعوراً أكبر بأنكم قد حققتم خطط الحالة التي وضعتوها معاً.

قل < هذه هي نهاية وحدة إغلاق الحالة وهي آخر وحدة من وحدات خطوات إدارة الحالات. الوحدة التالية هي الوحدة الأخيرة من التدريب وتتطرق إلى الرعاية الذاتية.



الوحدة و الرعاية الذاتية

الكفاءات ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:
إدارة العواطف والتوتر

هدف الوحدة

توعية المشاركين/ تذكيرهم بالطبيعة المجهدة لإدارة الحالات وتشجيعهم على وضع إستراتيجيات للرعاية الذاتية واستخدامها.

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين
- جهاز كمبيوتر محمول وجهاز عرض
- نشرات: نسخ كافية لكل مشارك من:
- نشرة التمرين ١ - علامات التوتر الشخصية
- النشرة ٢ التمرين ١ - علامات التوتر
- نشرة التمرين ٢ - أساليب تخفيف التوتر
- العرض التقديمي للوحدة
- شرائط ورقية وأظرف (كافية لكل مشارك من المشاركين)
- العرض التقديمي للوحدة

الوقت:

ساعتان و ٣٠ دقيقة

الجلسات:

الجلسة ١ لرعاية الحالة

المعايير الدنيا لحماية الطفل: لا تنطبق

الكفاءات ذات الصلة بحماية الطفل في حالات الطوارئ:
لا تنطبق

الوحدة و.١ الرعاية الذاتية

الهدف	توعية المشاركين/تذكيرهم بالطبيعة المجهدة لإدارة الحالات وتشجيعهم على وضع إستراتيجيات للعناية بأنفسهم واستخدامها.
نتائج التعلم	• تعريف أنواع التوتر. • معرفة علامات التوتر الشخصية. • معرفة بعض إستراتيجيات الرعاية الذاتية.
الوقت	ساعتان و ٣٠ دقيقة
متن الجلسة	
٥٠ دقيقة (صفحة ١٧٤)	التمرين ١ - فهم التوتر: تحديد الأشكال المختلفة للتوتر وتوضيح المسببات وردود الفعل الشخصية.
ساعة و ٤٠ دقيقة (صفحة ١٧٧)	تمرين ٢ - إستراتيجيات الرعاية الذاتية: تعلم وممارسة إستراتيجيات الرعاية الذاتية.
	نشرة الإعداد نشرة

ملاحظة للميسر > يجب ألا تتطوي هذه الوحدة على مشاركة للتجارب الشخصية حول التوتر، ولكن يمكن القيام ببعض التفكير التأملي الشخصي. وقد يكون هذا الأمر صعباً بالنسبة للأشخاص الذين تعرضوا لتوترات كبيرة في حياتهم من قبل. فإذا كنت تعرف أن هناك أي شخص قد تعرض لتوترات كبيرة في الماضي، فعليك مناقشة ذلك في وقت مبكر لمعرفة ما إذا كانت المشاركة تسبب لهم مشكلة أم لا ومناقشة البدائل (مثل إجراء جلسة خاصة أو عدم المشاركة إذا كان لديهم بالفعل إستراتيجيات رعاية ذاتية متطورة).

من المرجح ألا تكون على علم بحالات التوتر السابقة/الحالية التي تعرض لها المشاركون. ومن ثم عليك إبلاغ المشاركين بأنك ستقوم بتنفيذ هذه الوحدة قبل أسبوع على الأقل من تنفيذها حتى يتمكنوا من إطلاعك على أي شواغل لديهم. وعند تيسير الوحدة، عليك مراعاة ذلك دائماً مع المشاركين الذين يقدمون إفادات بهذا الشأن.

ويوصي دليل الميسر أن يقوم الميسرون بالترتيب لوجود شخص منفصل بالموقع سبق تدريبه على التعامل مع عمليات الإفصاح بغرض دعم المشاركين الذين قد يصيبهم الاكتئاب أو يقومون بالإفصاح أثناء التدريب أو بعده. ويجب تعريف المشاركين بهذا الشخص وكيفية الاتصال به.

ويمكن تقديم الوحدة بشكل أفضل من خلال أخصائي استشارات والذي يمكن الاستفادة منه كذلك لاحقاً. أو، يمكنك الترتيب لإحالة المشاركين إلى شخص آخر لإجراء مزيد من المناقشات عند الحاجة لذلك. للحصول على مزيد من الموارد يمكنكم زيارة الموقع التالي:

www.hhri.org/thematic/helping_helpers.html

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

شارك هدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٢) والتمارين وفقاً لجدول الأعمال

قل > هذه الوحدة هي آخر وحدات التدريب بشأن إدارة الحالات وربما تكون الأكثر أهمية نظراً لأن الرعاية الذاتية هي الأشياء التي تركز على التأثير الذي يخلفه علينا عملنا في إدارة الحالات. تهدف الوحدة إلى تزويدنا بالفهم والإستراتيجيات لضمان أن نتمكن من الاستمرار في العمل كأخصائي حالات يتمتعون بالسعادة والأمن والصحة لأطول فترة نريدها.

قل > في هذه الوحدة سنقوم بتحديد العوامل التي قد تسبب لنا التوتر كأخصائي حالات وكذلك كيفية وضع إستراتيجيات لرعاية أنفسنا. وسوف يتم تحديد بعض الموضوعات والإشارة إليها بشكل خاص. لن تتم دعوتك إلى المشاركة إلا إذا كنت تشعر بالارتياح حيال ذلك.

تحقق من أن هذا الأمر يبدو منطقياً للمشاركين وتحقق مما إذا كان الجميع يشعرون بالارتياح قبل المضي قدماً.



التمرين ١ – فهم التوتر والعواطف (٤٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون قادرين على تحديد أنواع التوتر وعلامات التوتر الشخصية.

شارك الشريحة ٣ - التوتر وإدارة الحالات - لتوضيح الارتباط بين إدارة الحالات والتوتر مع التأكيد على النقاط الإيجابية المتعلقة بإدارة الحالات.

قل < ما الذي يتبادر إلى أذهانكم حينما تفكرون في التوتر؟ اكتب أي كلمة أو عبارة تتبادر إلى ذهنك على ورقة ملاحظات لاصقة ثم تقدم وضعها على الجزء الأمامي من اللوح الورقي القلاب.



شارك الشريحة ٤ - التوتر.

مناقشة عامة < عندما يقوم المشاركون بوضع أوراق الملاحظات اللاصقة الخاصة بهم على اللوح الورقي القلاب، أعد ترتيب هذه الأوراق بشكل مناسب حول أنواع التوتر الأربعة (التوتر الأساسي والتوتر التراكمي والتوتر الناتج عن الحوادث الحرجة والتوتر العاطفي) إن أمكن ذلك. قم بتلخيص النقاط التي تتم مشاركتها بشأن كل نوع منها.



شارك الشرائح ٥-١١ لتوضيح كل شكل من أشكال التوتر بالترتيب (باستخدام الملاحظات الموضحة أدناه إذا لزم الأمر). عليك أن تخصص معظم الوقت لتوضيح التوتر العاطفي لكونه يُعد أكثر أشكال التوتر ارتباطاً بإدارة الحالات.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي استفسارات بعد مناقشة كل شكل من أشكال التوتر.



ملاحظات بشأن أنواع التوتر < قد تحتاجون إلى التفكير في التوتر الأساسي باعتباره "التوتر اليومي". ومن الممكن أن يزيد ذلك مع التغيرات مثل الابتعاد عن المنزل والعمل مع أشخاص جدد وعدم التيقن وما إلى ذلك.

من أمثلة التوتر التراكمي:^{٩٢}

- ⬢ عبء العمل الثقيل
- ⬢ سوء الاتصالات
- ⬢ عدم وجود وسائل الراحة الأساسية
- ⬢ التعرض لمواقف تشعر فيها بالعجز
- ⬢ حياة العمل الفوضوية
- ⬢ الشعور بالإرهاق
- ⬢ الحاجة إلى تعلم الكثير في فترة زمنية صغيرة
- ⬢ الشعور بالعزلة
- ⬢ الحرمان من النوم واعتلال الصحة

قد يؤدي وجود مجموعة من عوامل التوتر الأساسي في نهاية الأمر إلى خلق توتر حاد إذا لم يتم التعامل معها على نحو فعال في الوقت المناسب. ويحدث ذلك عندما يتحول التوتر التراكمي إلى إرهاق.

التأمل الشخصي < ما هي أنواع التوتر التراكمي التي مررت بها؟



قل < إننا لا نُصاب بالإرهاق بشكل مفاجئ. وإنما يتعرض الأشخاص لحالة تظهر فيها علامات بدنية وعاطفية وسلوكية كان من الممكن تحديدها ومعالجتها في مرحلة مبكرة؛ بيد أن تجاهل العلامات التحذيرية أو إنكارها أو إهمالها بمرور الوقت يعمل تدريجياً على خلق حالة من الإرهاق.

إذا نظرنا إلى بداية الرسم البياني في الشريحة ٧:

- إذا كان أحد الأشخاص يعمل في بداية المنحنى، فقد يشعر بالملل أو القلق بسبب عدم وجود تحديات تحفزه على الأداء.
- عند نقطة "نزوة الأداء" أو التوتر الصحي، سيكون هناك مستوى من التوتر الأساسي وربما بعض التوتر التراكمي ولكن ذلك يكون مريحاً وممتعاً.
- لكن عند وصولك إلى أعلى المنحنى فإنك ستدخل إلى مرحلة الإرهاق والتي لا يمكن عندها التحكم في التوتر ولن يكون ممتعاً أو صحياً. وسوف تبدأ عندها في الشعور بالإرهاق ولن تتمكن من تحمل هذا الضغط.

التأمل الشخصي > ما هي نقطة المنحنى التي تعمل عندها عادة؟ كيف يمكنك الحفاظ على بقائك في الجزء الصحي من المنحنى؟ كيف تدرك أنك تعمل داخل جزء خطير من المنحنى؟ ما هي علامات التحذير التي توضح أن التوتر أصبح عند مستوى سيء بالنسبة لك؟ ما الذي يمكنك القيام به للعودة إلى الجزء الآمن مرة أخرى؟



قل > يمكنكم الاستفادة من بعض الإستراتيجيات التالية:^{٩٣}

- التركيز على الأمور الجيدة.
- تذكر، أنت لست المسؤول.
- وضع آلية تمكنك من النأي بنفسك عن المتاعب دون أن "تتفصل" عن الأمر.
- فكر في الهدية التي تقدمها من خلال الاستماع لهم.

قل > إن ردود الفعل العاطفية التي تبدر منا تجاه ما نراه وما نسمعه تكون طبيعية بالنظر إلى ما نقوم به من أعمال. وإليك بعض ردود الفعل طويلة المدى الأكثر شيوعاً.

قل > علينا أن نتعرف على هذه الاستجابات من تلقاء أنفسنا ونمنع تأثيرها على كفاءتنا في العمل وعلى حياتنا الشخصية عندما نكون بعيداً عن العمل. ولا يكون لمعرفة هذه المعلومات أهمية إلا إذا طبقناها على حياتنا. نعرف أنه توجد ٣ خطوات لتغيير أي سلوك.

شارك الشريحة ١٢ – الخطوات الثلاث لتغيير السلوك.

قل > سنقوم الآن بأحد الأنشطة لمساعدتكم على اتخاذ الخطوة الأولى: عليكم أن تدركوا متى يؤثر عليكم التوتر. أريد منكم أن تدونوا في دفاتر الملاحظات الخاصة بكم إجابات الأسئلة التالية

- كيف يدل جسديك على ارتفاع مستوى التوتر لديك؟
- ما الذي يوضح لأفراد أسرتك وزملائك ارتفاع مستوى التوتر لديك؟

التأمل الشخصي > يحصل المشاركون على قدر من الوقت للاختلاء بأنفسهم، وقد ينتقلون للجلوس في مكان ما حول الغرفة، من أجل إكمال نشرة علامات التوتر الشخصية.



شارك النشرة ٢ التمرين ١ - علامات التوتر. امنح المشاركين بعض الوقت لمراجعتها.



مناقشة عامة >

- هل لديكم أي أسئلة أو توضيحات بشأن ما تتضمنه النشرة؟
- هل توجد أي أفكار يرغب المشاركون في مشاركتها؟
- هل توجد أي نقاط إضافية يمكن تضمينها؟

- قل < تختلف الاستجابة للتوتر من فرد لآخر. يمتلك الأشخاص أيضاً طرقاً مختلفة للتقليل من التوتر.
- فعلى سبيل المثال، يُكون الجري لمسافة ميلين بالنسبة لبعض الأشخاص أحد العوامل المقللة للتوتر، ولللبعض الآخر يُعد الجري مسافة ميلين بمثابة عقاب لهم.
 - العزلة على سبيل المثال تُعد في بعض الثقافات إستراتيجية فعالة للرعاية الذاتية بينما تُعد في ثقافات أخرى كالثقافات التي تشجع التواصل الاجتماعي أمراً غريباً ومثيراً للإزعاج.

سننتظر في التمرين التالي إلى كيف يتسبب عملنا في إصابتنا بالتوتر ثم سننتظر إلى طرق التغلب على التوترات في حياتنا ووظائفنا.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٣).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٢ – الرعاية الذاتية^{٩٤} (ساعة و ٣٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون قد ألموا ببعض إستراتيجيات الرعاية الذاتية.

الإعداد < قطع أشرطة من الورق (بما يكفي لأن يأخذ كل مشارك من المشاركين شريطاً واحداً) عن طريق تقطيع ورقة مقاس A4 بطول الطرف القصير عدة مرات.

قل < سننتظر الآن على الخطوات التالية لتغيير السلوكيات المسببة للتوتر أو الاستجابة لها.

شارك الشريحة ١٢ – الخطوات الثلاث لتغيير السلوك - مرة أخرى.

قل < سننتظر الآن إلى الخطوتين ٢ و ٣.

عمل جماعي (٣٠ دقيقة)



قل < سنقوم الآن بعمل جماعي لمناقشة ما يمكنكم القيام به لتجنب أو منع التوتر بما في ذلك أي إستراتيجيات للرعاية الذاتية لديكم. لا تقوموا بمشاركة أمور شخصية لا تشعرون بالارتياح تجاه كشفها؛ لكن إذا كنتم لا تشعرون بأي حرج حيال ذلك، فلا بأس من مشاركتها.

صنف المشاركون في مجموعات يشعرون فيها بالارتياح لمناقشة إستراتيجيات الرعاية الذاتية. في بعض الثقافات على سبيل المثال قد يشعر الذكور والإناث براحة أكثر عند مناقشة هذه الإستراتيجيات بشكل منفرد. إذا كان المشاركون ينتمون إلى ثقافات مختلفة، ربما يشعرون بالراحة أكثر إذا ما أجروا المناقشة بشكل منفرد. لذا عليك توخي الحذر عند اتخاذ القرارات بشأن تكوين المجموعات واستشر المجموعات المشاركة بهذا الشأن إذا كان ذلك مناسباً.

94 مقتبس من: Curriculum for Case Management in Child Welfare in Romania (2001), World Vision and The Jordan Institute for Families at University of North Carolina School of Social Work



مناقشة عامة > اطلب من المشاركين عرض النقاط الرئيسية للمناقشة التي أجروها.



شارك أي من أساليب تخفيف التوتر الواردة في نشرة التمرين ٢. وقم بمراجعة أي نشرات ذات صلة لم يقدّم المشاركون بمشاركتها.

قل > سنقوم الآن بتجريب بعض أساليب الإطالة كأسلوب من أساليب تخفيف التوتر. يجب أن تتم جميع عمليات الإطالة هذه ببطء ولطف. تابعوني أثناء تأديتي للتمرين. سأشرح أنا أيضاً ما يجب القيام به بينما أقوم بذلك.



التأمل الشخصي > إذا كان لديك متسع من الوقت في الجلسة، يمكنك ممارسة تمرين التنفس من البطن وتمرين استرخاء الجسم الموضحين في الوحدة هـ ٤: تنفيذ خطة الحالة إذ يمكن للبالغين الاستفادة من هذه الأساليب كالأطفال تماماً.

التحدي من أجل التغيير



قل > لقد تحدثنا عن كثير من طرق تقليل التوتر. فكل طريقة تساعد بعض الناس أكثر من غيرهم أو تتناسب بشكل أفضل مع أسلوب حياتهم أو شخصيتهم. ومن المهم جداً أن تكون على استعداد للقيام بأشياء لنفسك لتجنب الإرهاق أو المرض.

أود أن أطلب من كل واحد منكم أن يختار إحدى إستراتيجيات الرعاية الذاتية التي حددها اليوم كإستراتيجية مفيدة في الوقت الحالي والتي يعرف أنه ينفذها بالشكل الكافي، مثلاً، البدء في ممارسة التمارين ثلاث مرات في الأسبوع.

أود منكم أن تكتبوا هذا الالتزام في مفكراتكم الخاصة أو حفظه كتذكير على هواتفكم في تاريخ بعد ثلاثة أشهر من الآن. (يمكنك كميسر تذكير نفسك بأنه ينبغي إرسال بريد إلكتروني للمشاركين لتذكيرهم أيضاً في غضون ثلاثة أشهر!) تكمن الفكرة في أن يكون لدى المشاركين ما يذكروهم بالتزامهم وإذا ما فشلوا في القيام بالتحدي الخاص بهم، فمن الممكن أن يجد ذلك من التزامهم تجاه أنفسهم.

مشاركة التعقيبات



قل > لقد قضينا الآن عدة أيام معاً في هذا التدريب على إدارة الحالات وهانحن قد وصلنا إلى اليوم الأخير. لقد كنا قادرين على التعرف على بعضنا البعض بشكل جيد للغاية وأريد أن نستغل هذه الفرصة في أن تعبروا عن شيء تحبونه أو تستحسنونه أو تقدرونه في بعضكم البعض. لن نقوموا بذلك في مواجهة بعضكم لبعض بصفة شخصية، بل سيتم ذلك دون أن يعرف أي منكم الآخر، بيد أن ذلك قد يكون مصدراً للدعم أو الرعاية الذاتية عند تحتاجون لاستعادة الثقة في أنفسكم مستقبلاً، كما أن الحصول على تعقيبات جيدة يخلق لدى المرء منا شعوراً بالارتياح ومن ثم يمكنكم الرجوع إلى هذه التعقيبات إذا ما تسلك إليكم الشعور بالتوتر أو الاكتئاب في المستقبل.

شارك بعضاً من قصاصات من الورق مع كل مشارك (والتي من الممكن عملها بتقطيع ورقة مقاس A4 من الطرف القصير عدة مرات) موضحاً أنه يجب أن تكتب الجملة على جانب واحد واسم الشخص على الجهة الأخرى. امنح الأشخاص المشاركين الوقت الذي يحتاجونه لإكمال التمرين ثم ضع واجهة الشرائط لأسفل/الاسم لأعلى على طاولة الميسر بحيث يمكن فرزها وتوزيعها في مطروف مع شهادة كل مشارك.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٦).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



خاتمة الوحدة (٥ دقائق)

ذكر المشاركين بهدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ١٨) الخاصة بها وسلمهم ما إذا كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.



قل < نأمل في أن يساعدكم التأمل الذي قمتم به والإستراتيجيات التي شاركتموها اليوم في التعامل مع التوتر الذي قد تتعرضون له كأخصائي حالات. ويمثل الإشراف منتدي يمكن من خلاله مشاركة الشواغل التي تمت مناقشتها في هذه الجلسة ومعالجتها إذا كنتم في حاجة إلى ذلك.

قل < ها قد وصلنا إلى نهاية وحدة الرعاية الذاتية ونهاية التدريب.

شارك نموذج تقييم التدريب ليقوم المشاركون بإكماله دون ذكر أسماءهم (وفر للمشاركين صندوقاً لوضع نماذج التقييم المكتملة فيه). شارك أيضاً أي اختبارات بعدية أو شهادات تدريبية حسب الحاجة.



الوحدات ز ١-٣ :

المدير/المشرف

كما هو موضح في دليل الميسر، إذا لم يكن المدبرون والمشرفون قد حصلوا على تدريبات و/أو لم يقوموا بأي ممارسات تتعلق بإدارة الحالات، فيجب إشراكهم بشكل مباشر في التدريب على وحدات أخصائي الحالات. وإذا كان المدبرون والمشرفون لا يشاركون في وحدات أخصائي الحالات بشكل كامل، فقد تحتاج إلى اختيار بعض الوحدات أو الجلسات أو التمارين لتغطيتها معهم قبل البدء في وحدات المدير؛ مثل المتحدثين ب وج



الوحدة ز. ١.

تصميم خدمات إدارة الحالات

هدف الوحدة

أن يصبح المشاركون قادرين على تخطيط وتصميم خدمات إدارة حالة مناسبة لسياق نظام حماية الطفل الأوسع نطاقاً.

ملخص الجلسة:

الجلسة ١: مقدمة (٤ ساعات)
الجلسة ٢: التقييم والتحليل (٤ ساعات)
الجلسة ٣: اتخاذ القرار (٤ ساعات)

الوقت:

يومان

المعايير الدنيا لحماية الطفل: ١٥ – إدارة الحالات

نتائج التعلم

سيكون المشاركون قادرين على:

- وصف السياقات الرئيسية لتطوير خدمات إدارة الحالات أو تقديمها.
- مناقشة سبب الحاجة إلى إجراء دراسة متأنية قبل البدء في إدارة الحالات.
- توضيح متى تكون إدارة الحالات تدخلاً مناسباً في حالات الطوارئ وسياقات التنمية.
- التعرف على نموذج "التقييم والتحليل واتخاذ القرار" الخاص بخدمات إدارة الحالات.
- وضع قائمة بالجوانب الأساسية التي ينبغي تقييمها عند النظر في مسألة تطوير خدمات إدارة الحالات أو تقديمها.
- توضيح كيف يمكن استخدام أسئلة التقييم في سياق معين.
- إدراك القدرات التي تحتاجها الوكالات لتنفيذ إدارة الحالات.
- اقتراح خيارات مختلفة للخدمات التي يمكن تقديمها وتكون ملائمة للسياق استناداً إلى التقييم والتحليل.
- تبرير قرارات تصميم البرنامج مع الدعوة للحصول على تمويل.
- تصميم خدمات إدارة الحالات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل.
- وضع قائمة بالعناصر اللازمة لتنفيذ خدمات إدارة الحالات.

إطار الكفاءات الخاص بحماية الأطفال في حالات الطوارئ (CPIE):

تقييم الاحتياجات: (٢) تنفيذ نتائج تقييم احتياجات أصحاب المصلحة في البرامج.
إدارة المشروعات: (٢) تحليل المعلومات لدمجها في البرامج.
القيادة: (٢) توصيل رؤية وتحفيز الآخرين من أجل تنفيذها.
التخطيط الاستراتيجي مع الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل: (١) تحديد الشواغل ذات الأولوية المرتبطة بحماية الطفل والفجوات المتعلقة بها والتي تحتاج إلى معالجتها في السياق؛ (٢) تحليل القدرات الحالية وتحديد قيود الموارد.

الكفاءات ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:

- تعزيز المشاركة والتعاون في إدارة الحالات: فهم أهمية التنسيق بين مقدمي الخدمات لتقديم الدعم الشامل للأطفال.

الموارد:

- ❖ لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- ❖ مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين
- ❖ جهاز كمبيوتر محمول وآلة عرض
- ❖ موارد الميسر
- ❖ مطابقة البطاقات

النشرات:

نسخ كافية لكل مشارك من:

- ❖ العمل الجماعي التمرين ١ الجلسة ١ - سياقات تطوير أو تقديم إدارة الحالات
- ❖ العمل الجماعي التمرين ٢ الجلسة ١ - تعليمات العمل الجماعي ودراسة حالة
- ❖ نشرة التمرين ٢ الجلسة ١ - متى تكون إدارة الحالات مناسبة
- ❖ نشرة التمرين ٣ الجلسة ١ - التحديات والفرص
- ❖ النشرة ١ التمرين ٤ الجلسة ١ - نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار

- ❖ العمل الجماعي تمرين الجلسة ٢ - ما الذي يتعين تقييمه
- ❖ نشرة التمرين ١ الجلسة ٢ - القائمة المرجعية للتقييم
- ❖ النشرة ٢ التمرين ١ الجلسة ٢ - دور الحكومة والطفل والأسرة في إدارة الحالات
- ❖ العمل الجماعي لتمرين ٢ الجلسة ٢ - استخدام معلومات التقييم
- ❖ نشرة التمرين ٣ الجلسة ٣ - تحليل قدرات الوكالة والقيود ذات الصلة
- ❖ العمل الجماعي التمرين ١ الجلسة ٣ - اتخاذ القرار
- ❖ نشرة التمرين ١ الجلسة ٣ - مخطط اتخاذ القرار
- ❖ العمل الجماعي التمرين ٢ الجلسة ٣ - الدفاع عن القرار
- ❖ العمل الجماعي التمرين ٣ الجلسة ٣ - تطوير الأنشطة
- ❖ العرض التقديمي للوحدة

خطة الجلسة ١ - مقدمة

الهدف	تعريف المشاركين بنهج إدارة الحالات، عندما يكون ذلك مناسباً ونموذج "التقييم والتحليل واتخاذ القرار".
نتائج التعلم	سيكون المشاركون قادرين على: - وصف السياقات الرئيسية لتطوير إدارة الحالات أو تقديمها. - مناقشة سبب الحاجة إلى إجراء دراسة متأنية قبل البدء في إدارة الحالات. - توضيح متى تكون إدارة الحالات تدخلاً مناسباً في حالات الطوارئ وسياقات التنمية. - التعرف على نموذج "التقييم والتحليل واتخاذ القرار" لخدمات إدارة الحالات.
الوقت	٤ ساعات
متن الجلسة	
ساعة واحدة (صفحة ١٨٤)	التمرين ١ - متى يُستخدم نهج إدارة الحالات - يقترح المشاركون متى يمكن استخدام إدارة الحالات ويقومون بمشاركة المبادئ التوجيهية ودراسات الحالة.
ساعة و ٣٠ دقيقة (صفحة ١٨٦)	التمرين ٢ - تقديم أو تطوير إدارة الحالات - عمل الجماعي لتخطيط الخدمات استجابة للآزمات الإنسانية ومناقشة مسألة ما إذا كانت إدارة الحالات مناسبة دائماً أم لا.
٤٥ دقيقة (صفحة ١٨٦)	التمرين ٣ - تحديات وفرص إدارة الحالات - مناقشة عامة بشأن الفوائد والتحديات.
٤٥ دقيقة (صفحة ١٨٨)	التمرين ٤ - نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار - مراجعة نموذج "التقييم والتحليل واتخاذ القرار"
نشرة الإعداد موارد الميسر	نشرة
نشرة	نشرة
نشرة	نشرة
نشرة	نشرة

الجلسة ١ - ملاحظات للمدرب - مقدمة

مقدمة الجلسة (٥ دقائق)

قُل > ستساعدك هذه الوحدة على تخطيط برنامج إدارة حالات مناسب في إطار سياق نظام حماية الطفل الأوسع نطاقاً^{٩٦}. ويشمل ذلك مراعاة العمليات الحالية داخل البلد، على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي، وتحليل الحاجة لإدارة الحالات وأهميتها.^{٩٧}

شارك هدف الجلسة ونتائج التعلم الخاصة بها (الشريحة ٣) وكذلك التمارين وفقاً لجدول الأعمال.

^{٩٦} يمكن تعريفها على نطاق واسع بأنها الأشخاص والعمليات والقوانين والمؤسسات والسلوكيات التي عادة ما توفر الحماية للطفل، بما يتماشى مع التعريف الوارد في المعايير الدنيا لفريق العمل المعني بحماية الطفل (CPMS) (المبدأ ٥).

^{٩٧} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

التمرين ١ - متى يُستخدم نهج إدارة الحالات (٥٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذه الوحدة سيتمكن المشاركون من وصف السياقات الرئيسية لتطوير إدارة الحالات أو تطبيقها.

ملاحظة للميسر > إذا كان ذلك مناسباً، يمكنك إجراء هذا التمرين كتمرين «مواعدة سريعة» حيث يجلس المشاركون الذين يحملون «بطاقة السياق» على طاولات ويتاح للمشاركين الذين يحملون «بطاقات دراسة الحالة» مدة ٣ دقائق للحديث معهم ليرى ما إذا كان مدى التوافق بينهما قبل أن يدق الجرس للمشاركين للمضي قدماً. وفي النهاية يشير المشاركون إلى الحالة التي يشعرون أنهم يتوافقون معها بشكل أفضل. ويمكن أن يكون هذا مفيداً لأنه يضمن مشاركة الجميع (من خلال تنقل المشاركين في أرجاء الغرفة، يسهل عليهم الانسحاب إذا ما شعروا بعدم نجاح مناقشتهم القليلة الأولى).

الإعداد > قم بطباعة وقص البطاقات الخاصة بلعبة مطابقة البطاقات. توجد ٨ بطاقات تستطيع توزيعها مرة واحدة أو مرات عديدة - ولكن تأكد عند توزيعك لأي بطاقة من البطاقات أن توزع البطاقة المطابقة لها بحيث لا يعجز المشاركون عن إيجاد البطاقة المطابقة لتلك التي بحوزتهم.

مطابقة البطاقات (٢٥ دقيقة)



قُل > نحن بصدد بدء الوحدة بتمرين يتيح لكم التنقل والتحدث إلى بعضكم البعض.

بحوزتي بعض البطاقات التي سأقوم بتوزيعها. تحتوي بعض البطاقات على دراسة حالة لسياق معين وتحتوي البطاقات الأخرى على السياق الذي ربما يكون ملائماً لتقديم أو وضع خدمات إدارة الحالات.

سيحصل كل شخص على بطاقة. ستكونون بحاجة إلى التحرك في أرجاء الغرفة واكتشاف ما هو مكتوب على بطاقات الأشخاص الآخرين ومناقشتهم وتحديد إذا ما كانت بطاقتكم متطابقة. توجد بعض البطاقات المتشابهة، فإن صادفت شخصاً يحمل بطاقة مشابهة لبطاقتك فيمكنك إما أن تستمر بالبحث أو أن تعمل سوياً لإيجاد شريكك أو شريككما.

إذا لم تجد البطاقة المطابقة - لا تفقد الأمل! واصل التنقل في أرجاء الغرفة حتى تجد الشخص الذي يتوافق معك، وإذا لم تجد هذا الشخص، فيجدر بك أن تكون قادراً على شرح السبب!

شارك البطاقات المتطابقة (الموجودة في موارد الميسر) مع المشاركين، اخلطها جيداً قبل توزيعها.



تحقق من فهم المشاركين للتمرين وتفاعلهم بشكل جيد مع بعضهم البعض أثناء قيامهم بالنشاط. امنحهم القدر الذي يحتاجونه من الوقت لإتمام التمرين، وشجع الأشخاص الذين يجدون صعوبة في ذلك.



شارك (عندما يكون جميع المشاركين/أغلبهم قد وجدوا نظائرهم) البطاقات المتطابقة واحدة تلو الأخرى بمقدمة القاعة عن طريق إصاقها باللوح الورقي القلاب أثناء جلوس المشاركين - أو عن طريق تثبيت البطاقات على الحائط والوقوف على مقربة منه (إذا كنت تستخدم أسلوب حدوة الحصان، يمكن للمشاركين أن يقفوا بداخل حدوة الحصان مع النظر إلى اللوح الورقي القلاب).

ويمكنك مشاركة بطاقات السياق بقولك "من منكم لديه البطاقة التالية" ثم تبدأ بقراءة بداية بطاقة السياق وبعد ذلك تسمح للمشارك (المشاركين) بالتقدم لتثبيت البطاقة على اللوح الورقي القلاب/الحائط منهياً قراءة البطاقة بصوت عال. (اجمع باقي البطاقات التي تحتوي على نفس السياق لكيلا تفقدها).

وبعد قراءة إحدى البطاقات اسأل "من منكم لديه دراسة الحالة التي تتطابق مع هذا السياق؟" اسمح لحامل البطاقة المتطابقة بالتقدم وتثبيتها بجوار بطاقة السياق ثم قم بقراءة دراسة الحالة. (اجمع باقي البطاقات التي تحتوي على نفس السياق لكيلا تفقدها).

- مناقشة عامة > قم بتسهيل مناقشة مستخدماً الأسئلة التالية بعد أن يتم تحديد كل زوج متطابق من البطاقات.**
- ❖ هل توافقون على أن هذه البطاقات متطابقة؟
 - ❖ هل يوجد لديكم أي استفسارات أو تعليقات حول هذا السياق؟
 - ❖ (وضح للمشاركين بأنه سيتاح لهم وقت لعمل جماعي صغير لمناقشة دراسة حالة أخرى/ربما أماكن عمل بها المشاركون بالفعل/قدموا لها الدعم والتي قد ترتبط بكل سياق).



عمل جماعي



قُل > إن السياقات الأربعة التي استعرضناها للتو قد تم تضمينها في المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات. ستقضون الآن ١٥ دقيقة في مجموعات للقيام بما يلي:

شارك الشريحة ٥ مع تعليمات العمل الجماعي:

شارك نشرة التمرين ١ الجلسة ١ "سياقات تقديم إدارة الحالات أو تطويرها" والتي تتضمن تعليمات العمل الجماعي.



صنف المشاركين في مجموعات من أربع أو خمس مشاركين تقريباً.

مناقشة عامة > ادع كل مجموعة لمشاركة سياق أو اثنين مما ناقشوه وأي نقاط مناقشة أخرى مناسبة لمناقشتها بشكل عام.



قُل > إن كل سياق يتم فيه تقديم إدارة الحالات/تطويرها يحتوي على عدد من المصالح والتأثيرات المتنافسة التي يجب مراعاتها بحرص أثناء مراحل التخطيط الأولية.^{٩٨}

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٦).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



٩٨ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

التمرين ٢ – تقديم خطة الحالات أو تطويرها (ساعة و ٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين، سيتمكن المشاركون من مناقشة أهمية إجراء دراسة مستفيضة قبل البدء في إدارة الحالات.

قُلْ > لقد تعرفنا على بعض السياقات التي يكون من الملائم فيها وضع أو تقديم إدارة الحالات ونحن الآن بصدد القيام ببعض العمل الجماعي لكي تتمكنوا من التفكير في تخطيط خدمات إدارة الحالات. سيتم منحكم ١٥ دقيقة للعمل الجماعي وسيكون لدي كل فرد منكم ٥ دقائق لتقديم العروض.

شارك العمل الجماعي للتمرين ٢ الجلسة ١ – تعليمات العمل الجماعي ودراسة حالة.



صنف المشاركين في مجموعات من ٤ أو ٥ أفراد تقريباً.

تحقق من فهم المجموعات للعمل الجماعي بعد مضي ٥ دقائق وتحقق من كونهم في المسار الصحيح لإتمام المهمة عند وصولهم إلى نصف الوقت المتاح تقريباً.



العروض التقديمية > أعط كل مجموعة ٥ دقائق لعمل عرض تقديمي ثم خصص بضع دقائق لأسئلة أو توضيحات من الميسر أو المجموعة بعد كل عرض.

مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- هل إدارة الحالات ملائمة؟
- يجب أن نجري تقييماً صحيحاً حتى يتسنى لنا تحديد ذلك. المعلومات الواردة في النشرة لم تكن كافية لعمل تقييم بهذا الشأن.
- كيف نُقيّم؟
- ما هي بعض المخاطر المترتبة على عدم القيام بذلك؟



شارك وراجع مع المشاركين نشرة التمرين ٢ الجلسة ١ – متى تكون إدارة الحالات مناسبة.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٨).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٣ – التحديات والفرص المرتبطة بإدارة الحالات (٥ ؛ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين، سيتمكن المشاركون من توضيح متى تكون إدارة الحالات تدخلاً مناسباً في سياقات الطوارئ والتنمية.

قُلْ > إننا بصدد العمل في مجموعات مرة أخرى لاستئثار الأفكار بشأن الفوائد والتحديات ذات الصلة بإدارة الحالات في حالة إجراء أو عدم إجراء تقييم أولي. قد ترغبون في التفكير بشأن مبادئ إدارة الحالات أثناء القيام بذلك. سيكون لديكم ١٥ دقيقة للتوصل إلى قائمة من التحديات والفرص لمشاركتها مع المجموعة على أساس فهمكم وخبرتكم الخاصة.

شارك > الأعلام واللوح الورقي القلاب مع المجموعات لمساعدتها على إعداد العروض التقديمية.

مناقشة عامة > اطلب من كل مجموعة أن تقوم بمشاركة فرصة واحدة وتحدي واحد فقط (مع مراعاة عدم تكرار النقاط التي تمت مشاركتها بالفعل) إلى أن تتم مشاركة جميع النقاط.



اكتب اقتراحاتهم على لوح ورقي قلاب.



شارك التحديات والفرص ذات الصلة بوضع أو تقديم إدارة الحالات في سياقات الطوارئ والتنمية والبدائل المحتملة مستخدماً الشريحة ١٠ – تحديات إدارة الحالات والشرائح من ١١ حتى ١٣ – تقديم إدارة الحالات في حالات الطوارئ - التحديات (لاحظ النقاط الموضحة أدناه بعد الشريحة ١٢).

قل > هل يمكنكم مساعدتي على تحديد ماهية النظم غير الرسمية مقارنة بالنظم الرسمية؟

النظم الرسمية الهياكل أو الآليات أو العمليات التي يتضمنها النظام والتي تتمتع بدرجة من التنظيم المؤسسي ويكون معترفاً بها/مطبقة رسمياً.

النظم غير الرسمية الهياكل أو الآليات أو العمليات التي ليس لها وظائف محددة بشكل كاف وعادة ما تكون على المستوى المجتمعي أو الأسري.

المصدر: Strengthening National Child Protection Systems in Emergencies Through Community-Based Mechanisms: A Discussion Paper

شارك النقطة ١ من الشريحة ١٤ – تحقيق التوازن بين الأولويات المتنافسة

قل > على سبيل المثال: إن زيادة الوعي بنمو الطفل يساعد على إجراء تقييمات جيدة لحالات الأطفال. فهذه المهارات والقدرات يمكن نقلها بسهولة كما يمكن وضع الآليات والعمليات وتدعيمها في جميع أجزاء نظام حماية الطفل.^{٩٩}

قل > إن إجراءات إدارة الحالات يمكن أن كثيرة التفاصيل والتعقيد.

شارك النقطة ٢ من الشريحة ١٤.

قل > عندما تعمل العديد من المنظمات معا لتنسيق استجابتها ودعم الحكومة، يمكن أن يكون هناك عمليات تفاوض مطولة للاتفاق على الأشكال والبروتوكولات والإجراءات بشأن كيفية عمل جميع الأطراف معاً.^{١٠٠}

شارك النقطة ٣ من الشريحة ١٤.

٩٩ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.
١٠٠ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

شارك الشريحة ١٥ - تقديم إدارة الحالات في سياقات التنمية والشريحة ١٦ - بدائل لوضع إدارة الحالات.

مناقشة عامة > استخدم الشرائح لوضع أي نقاط مناقشة نهائية بشأن التحديات والفرص إذا كان هناك وقت لذلك. هل واجه أحد منكم أيًا من التحديات الواردة بالعرض التقديمي؟ كيف تغلبتم عليها؟



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٧) ونشرة التمرين ٣ الجلسة ١ - التحديات والفرص.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٤ - نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من التعرف على نموذج "التقييم والتحليل واتخاذ القرار" لخدمات إدارة الحالات.

قل > لقد ناقشنا أن وضع خدمة إدارة الحالات أو تقديمها لا يكون ملائماً في جميع الأوقات. وقمنا أيضاً بإلقاء نظرة على بعض التحديات والفرص بشأن وضع خدمات إدارة الحالات وتقديمها في حالات الطوارئ وسياقات التنمية وكذلك بعض البدائل لوضع خدمات إدارة الحالات أو تقديمها بطريقة مباشرة.

في هذا التمرين سنلقي نظرة على ما ينبغي فعله إذا ما كانت منظماتكم تفكر في تطوير خدمات إدارة الحالات أو تقديمها.

هل قمتم بعمل تقييم عند اتخاذكم القرار بشأن الشروع في إدارة الحالات حيث تعملون؟

شارك النشرة ١ التمرين ٤ الجلسة ١ - نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار أو الشريحة ١٩ مع المشاركين.



قل > (لشرح النموذج) ستكونون بحاجة إلى:^{١١}

- تقييم بيئة العمل خارج وكالتك.
- تحليل القدرات والقيود داخل وكالتك فيما يتعلق بخدمات إدارة الحالات في بيئة العمل المقررة.
- استخدام هذا التحليل للاسترشاد به أثناء التخطيط وصنع القرار.

كما ستكونون بحاجة إلى مراعاة جوانب السياق التالية:

- **البلد** - قدرة الحكومة والخدمات الحالية (النظام الرسمي).
- **المجتمع المحلي** - قدرة المجتمع المحلي والخدمات الحالية (النظام غير الرسمي)
- **احتياجات حماية الطفل والوصول والمسائل الأمنية** (المناسبة للسياقات الحالية من الأزمات وكذلك إذا كان البلد كبيراً/ يضم فئات متنوعة وإذا ما كانت احتياجات حماية الطفل والمسائل الأمنية المتعلقة بها تتفاعل مع تلك في حالات الطوارئ) **والخدمات الحالية** (إذا كانت الأزمة مستمرة بالفعل منذ فترة من الوقت).

١٠١ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

وعندما يتعلق الأمر باتخاذ القرار، يجب أن تتساءل: ١٠٢
C ما إذا كانت إدارة الحالات تعد استجابة مناسبة في السياق الأوسع نطاقاً لآليات حماية الطفل الحكومية وغير الحكومية والمجتمعية الحالية الذي تعمل فيه وكالتك؛

وإذا كان الأمر كذلك:
C كيف يمكن أن تسهم وكالتك في خدمات إدارة الحالات تماشياً مع مبادئ إدارة الحالات، مع وضع القدرات والقيود الخارجية والداخلية في الاعتبار؟

مناقشة عامة < هل يفهم المشاركون النموذج؟ هل يشعرون أن بوسعهم تطبيق النموذج حيث يعملون؟ هل سيكون ذلك مفيداً؟



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٠).

خاتمة الجلسة (٥ دقائق)

نكّر المشاركين بهدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ٣) واسألهم عما إذا كان لديهم شعور بتحقيق هذه النتائج.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أية أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

قُل < أتمنى أن تكونوا الآن قد اكتسبتم الثقة، بعد التعلم الذي اكتسبتموه خلال هذه الجلسة، في قدرتكم على مراعاة "نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار" واستخدامه بمزيد من التفصيل.

قُل < نحن الآن بصدد إلقاء نظرة على أول خطوة من خطوات نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار، وهي تقييم السياق، في الجلسة التالية.

١٠٢ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

خطة الجلسة ٢ – التقييم والتحليل

الهدف		تعزيز معرفة المشاركين بما يتعين تقييمه وتحليله وكيفية القيام بذلك قبل اتخاذ قرار بشأن تطوير أو تقديم إدارة الحالات.
نتائج التعلم		سيتمكن المشاركون من: - وضع قائمة بالجوانب الأساسية التي ينبغي تقييمها عند النظر في مسألة تطوير خدمات إدارة الحالات أو تقديمها. - توضيح كيف يمكن استخدام أسئلة التقييم في سياق معين. - إدراك القدرات التي تحتاجها الوكالات لتنفيذ إدارة الحالات.
الوقت		٤ ساعات
متن الجلسة		
الإعدادات النشرات	الملخص التشاركي – يتم تيسيره في بداية اليوم الثاني.	١٥ دقيقة
	التمرين ١ – ما الأشياء التي ينبغي تقييمها؟ عمل جماعي لتحديد الأسئلة الرئيسية ومصادر المعلومات لتقييم السياق.	ساعة و ٣٠ دقيقة (صفحة ١٩٠)
	التمرين ٤ – استخدام التقييم والتحليل – عمل جماعي لتقييم السياق وتحليل قدرة الوكالة مستعيناً بدراسة حالة.	ساعة و ٣٠ دقيقة (صفحة ١٩٢)
الإعدادات النشرات	التمرين ٣ – تحليل قدرة الوكالة – مناقشة عامة لاستعراض الجوانب الرئيسية لقدرة الوكالة على التحليل.	٤٥ دقيقة (صفحة ١٩٣)

الجلسة ٢ – ملاحظات للمدرب – التقييم والتحليل

مقدمة الجلسة (٥ دقائق)

شارك الهدف ونتائج التعلم في الجلسة (الشريحة ٢٢).

الملخص التشاركي (١٥ دقيقة)

تحقق من أن المشاركين يتذكرون ما تعلموه في اليوم الأول عن طريق تيسير ملخص تشاركي.

ملاحظة الميسر: نظرًا لأن التدريب يحتوي على ثلاث جلسات موزعة على يومين، فستحتاج إلى بدء الجلسة الثانية في نهاية اليوم الأول. وفي حالة القيام بذلك، فمن الأفضل أن توفر الملخص إلى بداية اليوم الثاني.

التمرين ١ – ما الأشياء التي ينبغي تقييمها؟ (ساعة و ٢٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من وضع قائمة بالجوانب الأساسية التي ينبغي تقييمها عند النظر في مسألة تطوير خدمات إدارة الحالات أو تقديمها.

الإعداد > اكتب الجوانب الخمسة التي يتعين تقييمها على لوح ورقي قلاب.

١- متطلبات حماية الطفل.

٢- قدرة الحكومة.

٣- قدرة المجتمع المحلي.

٤- الخدمات الحالية.

٥- إمكانية الوصول والمسائل الأمنية.

ثم دون على خمسة ألواح ورقية قلابة العناوين التالية ليعرض المشاركون عليها الملاحظات اللاصقة الخاصة بالعمل الجماعي.

متطلبات حماية الطفل	قدرة الحكومة	قدرة المجتمع المحلي	الخدمات الحالية	إمكانية الوصول والمسائل الأمنية
---------------------	--------------	---------------------	-----------------	---------------------------------

قُل > نحن بصدد القيام ببعض العمل الجماعي لمدة ٣٠ دقيقة للنظر في ماهية الأسئلة التي ينبغي علينا طرحها في مرحلة التقييم ضمن عملية اتخاذ القرار بشأن ما إذا كانت إدارة الحالات تعد تدخلاً مناسباً، وإذا كانت كذلك فأي نوع من إدارة الحالات يعد مناسباً. سأضعكم في مجموعات وستوافق رقم المجموعة مع فئة معينة (قم بإظهار اللوح الورقي القلاب المدون عليه الجوانب الخمسة) والذي سيتم شرحه في تعليمات العمل الجماعي).

صنف المشاركين في خمس مجموعات، مع ترقيمهم من ١-٥.

شارك العمل الجماعي للتمرين ١ الجلسة ٢ - ما الأشياء التي ينبغي تقييمها (يمكنك وضع نسخ من النشرة على الجداول الخمسة).



جولة المعرض الفني > اطلب من كل مجموعة عرض الملاحظات اللاصقة الخاصة بها على الألواح الورقية القلابة (المدون عليها العناوين مسبقاً). وقم بجولة في المعرض الفني لاستعراض كل لوح ورقي قلاب على حده كمجموعة وبعد ذلك ضع الملاحظات اللاصقة في فئات إن أمكن. وفي كل جانب من جوانب التقييم قم باستعراض نشرة التمرين ١ الجلسة ٢ - القائمة المرجعية للتقييم - مع المشاركين وهو ما يوفر بعض الأسئلة التي يمكن طرحها والوثائق التي يمكنك إيجاد بعض الأجوبة فيها.



شارك نشرة التمرين ١ الجلسة ٢ - دور الحكومة والمجتمع المحلي في إدارة الحالات وخصص بعض الوقت في استعراضها مع المشاركين.



مناقشة عامة > كيف نتعاون مع الحكومة في إدارة الحالات بمكان عملك؟ كيف نتعاون مع المجتمع المحلي في إدارة الحالات بمكان عملك؟ أي شيء في النشرة يمكنك القيام به لتحسين الطريقة التي تعمل بها؟



ذكّر المشاركين بتضمين أي شيء من النشرة يودون تقديمه حيث يعملون لخطط أعمالهم.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٤).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٢ - مشاركة معلومات التقييم (ساعة و ٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين، سيتمكن المشاركون من توضيح كيف يمكن استخدام أسئلة التقييم في سياق معين.

اكتب على لوح ورقي قلاب ما يلي:

الفئة ١ - الأطفال

الفئة ٢ - الآباء وأعضاء المجتمع المحلي

الفئة ٣ - أصحاب المصلحة الرئيسيون في المجتمع

الفئة ٤ - أصحاب المصلحة الرئيسيون في الحكومة



- قُل > أنتم بصدد العمل في مجموعات لمدة ٢٠ دقيقة لدراسة الموقف في سياق دراسة حالة معينة. ستكونون بحاجة إلى:
 - اتخاذ قرار بشأن ماهية الأسئلة التي يلزم توجيهها إلى أفراد المجتمع المحلي والتي من شأنها مساعدتكم على فهم الموقف بشكل أفضل. ستكونون بحاجة إلى التفكير بشأن فئة واحدة من الأفراد كما هو مبين على اللوح الورقي القلاب.
 - سيكون بإمكانكم بعد ذلك التمرن على طرح الأسئلة عن طريق لعب الأدوار - يقوم أحد الميسرين بلعب دور الشخص الذي يتم إجراء المقابلات معه.
 - بعدها سيكون بمقدوركم العودة إلى المجموعات لمناقشة ما تعلمتموه من المقابلات لاتخاذ قرار بشأن ما تعتبرونه أفضل نوع من أنواع البرامج للسياق.

صنف المشاركين في أربع مجموعات، مع مراعاة ترقيمتها بحيث يمكن للمشاركين رؤية لأي فئة من الفئات يتعين على مجموعتهم إعداد الأسئلة.

شارك العمل الجماعي التمرين ٢ الجلسة ٢ - استخدام معلومات التقييم.



لعب الأدوار



الإعداد > ينبغي على الميسرين الذين سيلعبون أدوار الأشخاص المقرر إجراء المقابلات معهم الاستعداد عن طريق قراءة ملاحظات الميسر بشأن السياق.

عرض تقديمي > أعط كل مجموعة من ٥ إلى ١٠ دقائق لـ "إجراء المقابلات".

عمل جماعي



قُل > الآن، وبعد أن أصبحتم أكثر دراية بشأن الوضع في هايتي، أود منكم العودة إلى مجموعتكم واتخاذ قرار بشأن ما ترونه كأفضل نوع من أنواع البرامج، واستعدوا لتقديم هذا إلى المجموعة. سيكون لديكم ١٥ دقيقة أخرى للقيام بذلك.

مناقشة عامة > اسمح للأزواج بمشاركة مناقشاتكم بشكل عام. ثم قم بتيسير مناقشة بشأن ما يلي:

• أوجه الشبه/الاختلاف بين مختلف أنواع البرامج المقترحة.

• لماذا تم اختيار أنواع معينة من البرامج؟



- ❖ ما هي الافتراضات التي تم وضعها؟
- ❖ هل تتوقع وجود أي تحديات أو عوائق؟ (قد تركز هذه على قدرة الوكالة كما ستنم مناقشته في التمرين التالي).
- ❖ ما هي النتائج المحتملة لهذا النوع من الاستجابة (مباشرة أو غير مباشرة)؟

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٦).

قُل > ما المقصود بتثليث المعلومات “triangulate information”؟
يقصد بها عمل مراجعة مزدوجة لما يقوله مختلف الأشخاص حول شيء ما/ردًا على نفس السؤال للحصول على صورة كاملة لما قيل أو للتحقق من أكثر الصور وضوحاً حول وضع معين. يمكنك استخدام هذا الأسلوب عند إجراء تقييمات للأطفال والأسر كجزء من عملية إدارة الحالة أيضاً.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٣ – تحليل قدرة الوكالة (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من إدراك القدرات التي تحتاجها الوكالات لتنفيذ إدارة الحالة.

قُل > نحن في هذا التمرين بصدد إلقاء نظرة على تحليل قدرة الوكالة والذي يتعين إجراؤه إلى جانب تقييم السياق لتحديد:

- ❖ ما إذا كانت إدارة الحالات ملائمة كتدخل؛
- ❖ إذا ما كانت كذلك، تحديد النوع المناسب من البرامج.

الدور والتحدث > يناقش المشاركون في أزواج لمدة ١٠-٥ دقيقة أنواع الأشياء التي تتعين مراعاتها ضمن الأقسام الستة للتحليل في نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار:



- ١- الموارد البشرية
- ٢- الموارد المالية
- ٣- المخاطر المحتملة لعملية تقديم خدمات إدارة الحالات
- ٤- تغطية الفئات السكانية الضعيفة
- ٥- نوع التدخل
- ٦- إستراتيجية الخروج

قد ترغب في تحديد أحد الأقسام الستة لكل زوج من المشاركين.

مناقشة عامة > يقوم المشاركون بمشاركة الاقتراحات التي يتم التوصل إليها.



شارك نشرة التمرين ٣ الجلسة ٢ - تحليل قدرات الوكالة والقيود ذات الصلة.





مناقشة عامة > استعرض النشرة وناقش أوجه الشبه والاختلاف مع ما قام الأزواج بمشاركته.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٨).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

خاتمة الجلسة (٥ دقائق)



ذكّر المشاركين بهدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ٢٢) واسألهم عما إذا كان يشعرون بتحقيق هذه النتائج.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أية أسئلة نهائية قبل الانتقال.

قُل > نأمل أن يمنحك التعلم من هذه الجلسة الثقة حيال قدرتك على تقييم السياق من أجل اتخاذ قرار بشأن مدى ملائمة وضع أو تقديم إدارة الحالات.

قُل > نحن بصدد إلقاء نظرة على ثاني وآخر خطوات "نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار" - تحليل نتائج التقييم والبت في تصميم البرنامج إذا ما تبين أن إدارة الحالات ملائمة.

■ خطة الجلسة ٣ – اتخاذ القرار

الهدف	بناء معرفة المشاركين وقدرتهم على اتخاذ قرار بشأن تصميم البرنامج الذي وقع اختيارهم عليه والدعوة إليه.
نتائج التعلم	سيتمكن المشاركون من: ● اقتراح خيارات مختلفة للخدمات التي يمكن تقديمها وتناسب السياق استناداً إلى التقييم والتحليل. ● تبرير القرارات التي يتخذونها بشأن تصميم البرنامج مع الدعوة للحصول على تمويل. ● تصميم الأنشطة قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لخدمات إدارة الحالات. ● وضع قائمة بالعناصر الرئيسية اللازمة لتنفيذ خدمات إدارة الحالات.
الوقت	٤ ساعات
متن الجلسة	
ساعة واحدة (صفحة ١٩٥)	التمرين ١ - اتخاذ القرار - عمل جماعي لاتخاذ قرار بشأن الخدمات المطلوبة وكيفية مساهمة الوكالة في تلبيتها.
٤٥ دقيقة (صفحة ١٩٧)	التمرين ٢ - الدعوة للقرار: كيف يمكن للمشاركين حشد التأييد لقراراتهم من الجهات المانحة
ساعة و ٣٠ دقيقة (صفحة ١٩٧)	التمرين ٣ - تطوير الأنشطة: قيام المشاركين بإعداد الأنشطة ذات الصلة بسباق دراسة الحالة في مجموعات.
٣٠ دقيقة (صفحة ١٩٨)	التمرين ٤ - تنفيذ خدمات إدارة الحالات: مناقشة العناصر اللازمة لتنفيذ خدمات إدارة الحالات - على النحو الذي تمت مناقشته في الوحدة ٢.

■ الجلسة ٣ – ملاحظات للمدرب – اتخاذ القرار

مقدمة الجلسة (٥ دقائق)

قُل > نحن الآن بصدد إلقاء نظرة على كيفية اتخاذ قرار بتطوير أو تنفيذ خدمات إدارة الحالات، بعد معرفتنا بما تتضمنه عملية تقييم السياق لتحديد ما إذا كانت إدارة الحالات ملائمة أم لا وبعد معرفتنا بكيفية تحليل قدرة الوكالة على المشاركة في خدمات إدارة الحالات.

شارك هدف الجلسة ونتائج التعلم (الشريحة ٣٠) والتمرين وفقاً لجدول الأعمال.

مناقشة عامة > كيف يمكنكم اتخاذ قرار بشأن بدء خدمات جديدة بشكل طبيعي؟ كيف يمكننا اتخاذ القرار استناداً إلى "نموذج التقييم والتحليل واتخاذ القرار"؟



التمرين ١ – اتخاذ القرار (٥٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من اقتراح خيارات مختلفة للخدمات التي يمكن تقديمها لسياق معين استناداً إلى التقييم والتحليل.

عمل جماعي



قُل > نحن بصدد القيام ببعض العمل الجماعي بشأن اتخاذ القرار. ستتاح لكم مدة ٣٠ دقيقة لاتخاذ قرار بشأن خدمات إدارة الحالات التي ستفترضونها استنادًا إلى معلومات التقييم وتحليل قدرة الوكالة الذي تمت مناقشته في الجلسة السابقة. ستتاح لكم ٥ دقائق إضافية لعرض وتبرير القرارات التي اتخذتموها.

شارك نشرة التمرين ١ الجلسة ٣ - مخطط اتخاذ القرار والعمل الجماعي للتمرين ١ الجلسة ٣ - اتخاذ القرار.



صنّف المشاركين في أربع مجموعات.

العروض التقديمية > امنح المشاركين خمس دقائق لتقديم العروض.

مناقشة عامة > يسر مناقشة عامة بشأن النقاط التالية:

- ❖ قرارات كل مجموعة والأسباب التي يقدمونها، مع العودة إلى النشرة إذا لزم الأمر.
- ❖ تعميق فهم المشاركين بشأن النقاط الرئيسية الواردة بالنشرة عن طريق ربط التعلم بالسياقات التي يعمل/عمل بها المشاركون.
- ❖ ما هي الحالات التي يمكن معالجتها بشكل ملائم وآمن على المستوى المجتمعي من وجهة نظرهم ولماذا؟



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحتان ٣٢ و ٣٣).

قُل > ربما توجد أوضاع يكون من المناسب فيها تنفيذ خدمات إدارة الحالات بشكل منفصل عن خدمات إدارة الحالات الرسمية (الحكومية).

شارك أول نقطتين من الشريحة ٣٣

قُل > يعد هذا صحيحًا على وجه خاص في السياقات الإنسانية المتأثرة بالنزاع. وتشمل أمثلة قضايا حماية الطفل هذه القتل أو التشويه أو الاختطاف أو التجنيد أو الاحتجاز أو العنف الجنسي.

يمكن تطبيق نظام مواز كذلك في حالة:

شارك النقطة الثالثة من الشريحة ٣٣.

قُل > في مثل هذه السياقات، يجب إيلاء عناية إضافية بوضع إستراتيجية الخروج، بما في ذلك تسليم وتخزين المعلومات بشأن الأطفال، وذلك قبل الشروع في تقديم خدمات إدارة الحالات.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.



التمرين ٢ – الدعوة للقرار (٤٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من تبرير القرارات التي يتخذونها بشأن تصميم البرنامج مع الدعوة للحصول على تمويل.

قُل < لقد قمتم بالتوصل إلى قرار بشأن نوع التدخل الذي تعتقدونه ملائماً في السياق وبشأن الدور الذي ستلعبه وكالتكم في تقديم هذا التدخل. وستتاح لكم الآن فرصة حشد التأييد لهذا القرار من واحدة من كبرى الجهات المانحة لكم.

شارك الشرائح ٣٥ – ما هي الدعوة؟ - ٣٦- المستويات الثلاثة لاستراتيجية الدعوة – ٣٧ – كيف يمكننا الدعوة بشكل فعال؟١٠٣.



قُل < أنتم بصدد العمل في نفس المجموعات التي كنتم قد عملتم بها في التمرين السابق لإعداد نقاط الدعوة الخاصة بكم. سيكون لديكم ١٥ دقيقة للقيام بذلك. وستكون بحاجة إلى ترشيح أحد أعضاء المجموعة ليقوم بدور القائم بالدعوة، وستتاح لكم ٥ دقائق لتبادل نقاط الدعوة مع الجهة المانحة والتي سيقوم بدورها أحد الميسرين.

شارك العمل الجماعي للتمرين ٢ الجلسة ٣ – الدعوة للقرار.

عروض تقديمية < أعط كل مدافع ٥ دقائق لتقديم عرضه بينما يلعب الميسر (الميسرون) دور الجهات المانحة المحتملة لبرامج إدارة الحالة في السياق (يمكنك تطويع التمرين بحيث تقوم إحدى المجموعات بالدعوة لدى الجهات الحكومية للحصول على مشاركتهم في المشروع إذا كان ذلك ملائماً للسياق).

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٨).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٣ – تطوير الأنشطة (ساعة و ٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من تصميم الأنشطة قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لإدارة الحالات.

قُل < إننا بجانب استخدامنا لقراراتنا بشأن الخدمات التي سنقوم بتنفيذها في الدعوة لدى الجهات المانحة، قد نحتاج أيضاً إلى استخدامها لمشاركتها مع المكتب الرئيسي لمساعدتنا في جمع التبرعات أو وضع إستراتيجية للبرنامج.



قُل > أنتم الآن بصدد العمل في مجموعات لمدة ٣٠ دقيقة بهدف استعراض ملخص التقييم والتحليل بشأن قدرة وكالتنا على تخطيط الأنشطة.



شارك العمل الجماعي للتمرين ٣ الجلسة ٣ – تطوير الأنشطة.

صنف المشاركون في أربع مجموعات مع ترفيمها بحيث تتوافق مع المجموعات الواردة في النشرة.

العروض التقديمية > امنح كل مجموعة ١٠ دقائق لتقديم عروضها ولتلق أي تعليقات واستفسارات من جانب المشاركين والميسرين.

مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- ما الذي قد نحتاج إليه لتنفيذ هذه الأنشطة (موظفون/موارد/شراكات/معلومات إضافية أو تدريب)؟
- هل قام المشاركون بتنفيذ أنشطة من هذا القبيل في الماضي؟ هل يشعرون بالثقة حيال القيام بذلك؟
- ما هي الأنشطة الأخرى المتعلقة بإدارة الحالات التي نفذها المشاركون وفي أي نوع من أنواع السياقات؟



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٤ - تنفيذ خدمات إدارة الحالات (٢٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من وضع قائمة بالعناصر الرئيسية اللازمة لتنفيذ خدمات إدارة الحالات.

قُل > إلى جانب تطوير الأنشطة، ما هي العناصر الأخرى لخططنا والتي ربما نحتاج إلى تطويرها للحصول على تمويل لخدمات إدارة الحالات ولتكون جاهزة للتنفيذ؟

شارك (قد يقترح المشاركون النقاط التالية وإذا لم يفعلوا، قم بمشاركتها):

- معايير التسجيل
- أنظمة إدارة المعلومات (ملفات الحالة وسجلات الحالة والمفكرات وأي أنظمة إلكترونية)
- السياسات والإجراءات الأخرى اللازمة (مثل سياسة حماية الطفل)
- الموارد البشرية (أخصائيو الحالات الأكفاء/المختصون والمشرفون والموظفون وموظفو إدارة البيانات وغيرهم)؟
- أي موارد أخرى لازمة (على سبيل المثال لتشغيل نظام إدارة المعلومات والمركبات والمكاتب وما إلى ذلك)

قُل > سنقوم بإلقاء نظرة على هذه العناصر بمزيد من التفصيل في الوحدة التالية – ز. ٢: تنفيذ خدمات إدارة الحالات، لأنه على الرغم من أننا سنحتاج إلى تضمينها في مقترحات/خطة المشروع الخاصة بنا، سيتم استخدامها أيضاً في جميع مراحل عملية إدارة الحالات ذاتها.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

خاتمة الجلسة (٥ دقائق)



شارك نقاط التعلم الرئيسية للوحدة (الشريحتان ٤٠ و ٤١).

ذكّر المشاركين بهدف الجلسة ونتائج التعلم الخاصة بها (الشريحة ٣٠) وسلّمهم عما إذا كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.

قلّ < الآن وبعد أن قمتم بإتمام هذه الوحدة يجب أن يكون بمقدوركم استخدام نموذج "التقييم والتحليل واتخاذ القرار" لتصميم برامج إدارة الحالات الملائمة لنظام حماية الطفل في السياق، وبالتالي تقليل أية مخاطر أو تحديات متعلقة بإدارة الحالات وتعظيم فرصكم في تحقيق نتائج إيجابية للأطفال والأسر.



الوحدة ز. ٢ . تنفيذ خدمات إدارة الحالات

هدف الوحدة:

تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لوضع البنود الرئيسية الضرورية لتنفيذ خدمات إدارة الحالات.

المعايير الدنيا لحماية الطفل:

١٥ لإدارة الحالات؛
٥ لإدارة المعلومات

الوقت:

٧ ساعات + ساعة وخمس عشرة دقيقة

الكفاءات المتعلقة بحماية الطفل في حالات الطوارئ:

المساءلة

النزاهة

نتائج التعلم:

سيتمكن المشاركون من:

- معرفة بعض الأمثلة لمعايير التسجيل
- استخدام التحليل السياقي لوضع المعايير الخاصة بالبرامج
- وضع إجراءات محلية لإدارة الحالات.
- إعطاء أمثلة على الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها استخدام تحليل البيانات في دعم البرامج.
- القدرة على وصف الاعتبارات الخاصة بالموارد البشرية وإدارة الحالات.
- معرفة الموارد المتاحة لدعم تطوير سياسات حماية الطفل.
- اختياري: تعديل نماذج إدارة الحالات اللازمة لتنفيذ خدمات إدارة الحالات طبقاً للسياق الذي تعملون فيه.

الكفاءات المتعلقة بإدارة الحالات:

- امتلاك الأدوات الخاصة بإدارة الحالات (مشاركة المعلومات، إدارة المعلومات، حماية البيانات). العمل والتنسيق في إطار فريق أو شبكة.
- تعزيز المشاركة والتعاون في إدارة الحالات.
- إدراك أهمية التنسيق بين مقدمي الخدمات من أجل تقديم دعماً شاملاً للأطفال.
- معرفة الإطار النظري اللازم للعمل مع الأطفال والأسر: فهم شواغل الحماية المتعلقة بالأطفال

ملخص الجلسة

الجلسة ١: تنفيذ خدمات إدارة الحالات

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين
- كمبيوتر محمول وجهاز عرض (إنترنت وساعات إذا لزم الأمر)
- موارد إضافية للتمارين الاختيارية (أنظر أدناه).

النشرات: نسخ كافية لكل مشارك من:

- نشرة التمرين ١ - خطة العمل
- العمل الجماعي للتمرين ١ - مستويات المخاطر
- العمل الجماعي ١ للتمرين ٢ - معايير الضعف
- العمل الجماعي ٢ للتمرين ٢ - مستويات المخاطر
- النشرة ١ للتمرين ٢ - مستويات المخاطر
- النشرة ٢ للتمرين ٢ - معايير الضعف بالنسبة للتدخلات التفاضلية مع الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم؛ النشرة ٣ للتمرين ٢ - مصفوفة المخاطر والمسؤولية
- النشرة ١ للتمرين ٣ - دراسة استخدام قاعدة البيانات في إدارة الحالات
- النشرة ٢ للتمرين ٣ - المسائل التي ينبغي تحليلها
- النشرة ١ للتمرين ٤ - ما هي الأمور التي تتضمنها بروتوكولات مشاركة المعلومات؟
- النشرة ٢ للتمرين ٤ - ما الذي يمكن تضمينه في إجراءات إدارة الحالات؟
- النشرة ٣ للتمرين ٤ - ما الذي يمكن تضمينه في عقود الخدمات؟
- نشرة التمرين ٥ - إدارة الحالات والموارد البشرية.
- أداة التمرين ٥ - إطار الكفاءات
- النشرة ١ للتمرين الاختياري - نماذج إدارة الحالات الضرورية وغير الضرورية والغرض منها
- النشرة ٢ للتمرين الاختياري - توجيهات بشأن تخصيص النماذج الورقية
- النشرة ٢ للتمرين الاختياري - توجيهات بشأن تخصيص النماذج الورقية
- العرض التقديمي للوحدة

■ خطة الجلسة ٢ – تنفيذ خدمات إدارة الحالات

الهدف	تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لوضع وتنفيذ الإجراءات الضرورية لتنفيذ خدمات إدارة الحالات.
نتائج التعلم	● معرفة بعض نماذج معايير التسجيل ● استخدام التحليل السياقي لوضع المعايير الخاصة بالبرامج ● القدرة على وضع الإجراءات المحلية الخاصة بإدارة الحالة. ● إعطاء أمثلة على الطرق المختلفة التي يمكن أن يدعم بها تحليل البيانات البرامج ● القدرة على استخدام إطار الكفاءة في تعيين الموظفين وبناء القدرات ● معرفة الموارد المتاحة لدعم تطوير سياسات حماية الطفل
الوقت	٧ ساعات + ساعة و ١٥ دقيقة
متن الجلسة	
١٥ دقيقة (صفحة ٢٠٣)	التمرين ١: مقدمة - تعريف المشاركين بالوحدة بمزيد من التفصيل وتخطيط الأعمال التي سيتم إجرائها
ساعتان و ٣٠ دقيقة (صفحة ٢٠٤)	التمرين ٢: معايير الضعف والخطورة والأهلية - تمارين عملية لوضع المعايير باستخدام دراسة الحالة والعمل الجماعي
ساعة و ٤٥ دقيقة (صفحة ٢١٠)	التمرين ٣: إدارة المعلومات - مناقشة إدارة المعلومات وتحليل البيانات
ساعة واحدة (صفحة ٢١٥)	التمرين ٤: البروتوكولات والإجراءات: تقوم المجموعات بمراجعة المعلومات وتناقش تخصيص البروتوكولات والإجراءات
٤٥ دقيقة (صفحة ٢١٧)	التمرين ٥: الموارد البشرية - مناقشة احتياجات الموارد البشرية في إدارة الحالات ومراجعة إطار الكفاءة فيما يتعلق بالتوظيف وبناء الثقة.
٤٥ دقيقة (صفحة ٢١٨)	التمرين ٦: ممارسات العمل الآمن - استعراض متطلبات البرامج
ساعة و ١٥ دقائق (صفحة ٢٢٠)	تمرين اختياري - تخصيص نماذج إدارة الحالات - مراجعة عينة للنماذج ومشاركة أفضل الممارسات بشأن تخصيص النماذج وتوحيدها.

مقدمة الوحدة (٥ دقائق)

قل < بعد الانتهاء من الجلسة ز.١. ستكونون قد درستُم إما إنشاء أو تقديم خدمات إدارة الحالات وكيفية اتخاذ القرار بشأن طبيعة المشروع الخاص بكم بما في ذلك وضع أنشطة قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل.

ستكونون قد ناقشتُم كذلك القدرات التي تحتاجها الوكالات لكي تكون قادرة على تنفيذ خدمات إدارة الحالات. إضافة إلى القدرات، يوجد أيضاً بعض الأدوات والإجراءات الضرورية التي ينبغي أن تكون لدى الوكالات إذا كانت ستطبق خدمات إدارة الحالات وفقاً للمعايير المنصوص عليها في المعايير الدنيا والمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات.

تهدف هذه الوحدة إلى مساعدتكم في تصميم الأدوات والإجراءات المناسبة لإدارة الحالات كجزء من خدمات حماية الطفل التي تقدمونها وفي إطار سياق نظام حماية الطفل الأوسع نطاقاً^{١٠٤}. ويشمل ذلك مراعاة العمليات الحالية داخل البلد.

ويعد الإشراف عملية إضافية يجب إجراؤها أيضاً للالتزام بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات. ويتم شرح ذلك بمزيد من التفصيل في الجلسة ز.٣: الإشراف وهي تستهدف الأشخاص الذين يقومون بالإشراف.

شارك هدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٢) والتمارين وفقاً لجدول الأعمال.

التمرين ١: مقدمة (١٠ دقائق)

نتائج التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتعرف المشاركون على بعض الأمثلة لمعايير التسجيل وسيكونون قادرين على استخدام التحليل السياقي في وضع المعايير الخاصة بالبرامج.

ملاحظة للميسر < إذا قمت بتيسير التمرين الاختياري من الوحدة ب: "أين نعمل" من وحدات أخصائي الحالات (إذا حدد المشاركون وضع إدارة الحالات في السياق الذي يعملون فيه)، دُكر المشاركون بذلك وقم بتيسير إجراء مناقشة عامة بشأن الفجوات الموجودة في خدمات إدارة الحالات أو في نظام حماية الطفل الأوسع نطاقاً التي دونها المشاركون في التمرين.

قل < بمجرد اعتبار إدارة الحالات تدخلاً مناسباً، من الضروري أن يتم تصميمها وتنفيذها في برنامجكم^{١٠٥}.

وتوجد أربع مسائل رئيسية يلزم دراستها:

شارك الشريحة ٤ - تنفيذ خدمات إدارة الحالات.

قل < سندرس في هذه الوحدة هذه المسائل الأربعة واحدة تلو الأخرى فضلاً عن الإجراءات التشغيلية/المبادئ التوجيهية التي تغطي هذه المسائل بوضوح.

^{١٠٤} ويمكن تعريفها على نطاق واسع على أنها الأشخاص والعمليات والقوانين والمؤسسات والسلوكيات التي عادة ما توفر الحماية للطفل، بما يتماشى مع التعريف الوارد في المعايير الدنيا لفريق العمل المعني بحماية الطفل (CPMS) (المبدأ ٥).
^{١٠٥} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

دائماً ما يحتاج الإرشاد القياسي والأدوات إلى بعض التعديل لملاءمة السياق، لذا سنستغرق بعض الوقت في مناقشة ما قد نحتاج إلى القيام به في السياق الذي نعمل به من أجل جعل الأدوات والإجراءات التي نوقشت في التمرين واقعية.

مناقشة عامة < ناقش مع المشاركين من الذي ينبغي أن يكمل خطة العمل (على سبيل المثال إذا كان كل شخص يمثل وكالة واحدة، فعليهم جميعاً إكمالها، في حين إذا كان يوجد أكثر من مشارك ينتمي إلى المنظمة نفسها، فمن الممكن الاتفاق على أن يتحمل مسؤولية خطة العمل مشارك أو اثنان، على الرغم من إمكانية مشاركتهم جميعاً في وضعها). تأكد من التوصل إلى اتفاق بالنسبة لكل وكالة.



شارك نشرة التمرين ١ - خطة العمل مع المشاركين المسؤولين.



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٢: معايير الضعف والخطر والأهلية (ساعتان و ٣٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: نهاية هذا التمرين سيكون المشاركون على دراية بالفرق بين معايير الضعف والخطر والأهلية وسيكونون قادرين على استخدام التحليل السياقي لوضع المعايير الخاصة بالبرامج.

قل < تتمثل أولى المسائل الأربعة التي سنناقشها في هذه الوحدة في المعايير التي سيتم تسجيل الأطفال بناءً عليها للحصول على خدمات إدارة الحالات. ويمكن أيضاً أن نطلق على هذه المعايير "معايير التسجيل".

الدور والتحدث < أعط المشاركين ١٠ دقائق لمناقشة ما يلي في أزواج.

- ❖ لماذا قد يكون من الضروري تحديد معايير التسجيل؟
- ❖ كيف ستبدوون في وضعها؟
- ❖ ما هي المعايير التي قد يتم إدراجها؟



شارك الشريحتين ٦ و ٧ - لماذا تعد المعايير مهمة والشريحتين ٨ و ٩ - كيف ينبغي وضع المعايير.

قل < الضعف أمر يتحدد حسب السياق - فمجرد اندراج الطفل ضمن فئة معينة (على سبيل المثال لديه إعاقة) لا يعني أنه ضعيف بالضرورة - فهو يعتمد على وضع كل طفل فرد.^{١٠٦}

شارك الشريحة ١٠ - المعايير ينبغي أن تكون:

قل < سيكون تقييمكم للسياق وتحليلكم لقدرة الوكالات مفيداً مرة أخرى عند وضع معايير التسجيل.

مناقشة عامة < ما أهمية أن تكون المعايير ذات صلة بالسياق؟



^{١٠٦} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

شارك دراسة الحالة التالية إذا كانت مفيدة:

تعريف إساءة معاملة الأطفال في اليابان^{١٠٧}

زادت حالات إساءة معاملة الأطفال المبلغ عنها في اليابان ١٧ ضعفاً في عشر سنوات بين ١٩٩٠ و ٢٠٠٠ (ص ١٣٢). وعزيت المعدلات الأولية المنخفضة لإساءة معاملة الأطفال إلى الاعتقاد بأنه "لا توجد عملياً إساءة معاملة للأطفال في اليابان" (ص ١٣٣)، لكن اكتشف بعد ذلك أن الناس كانوا يحجمون عن الإبلاغ، بما في ذلك المتخصصون الملزمون بموجب قوانين الإبلاغ الإلزامي.

وأوضحت دراسات أخرى أن حالات الممارسة التي يمكن وصفها بأنها "انتحار أسري" (حيث يقوم أحد الوالدين الذي يخطط للانتحار بقتل أطفاله أولاً) (ص ١٣٨) تم تعليقها إلى حد كبير (ص ١٣٧). واجتماعياً، كان يُنظر إلى سلوك الوالدين على أنه سلوك مسؤول (ص ١٣٨)؛ وذلك نظراً للاعتقاد الشائع في الثقافة اليابانية بأن الأطفال "امتداد للوالدين وليسوا منفصلين عنهم" (ص ١٣٩). وبالضرورة، فإن حقوق الأسرة تأتي قبل المصالح الفضلى للطفل.

وعلى الرغم من أن الانتحار الأسري أمر منتشر على نطاق واسع - ويُعتبر جريمة قتل في سياقات أخرى - فإن السلطات لم تعتبره إساءة معاملة للأطفال ومن ثم لم يتم الإبلاغ عنه في الإحصائيات الوطنية، لكن مع وضع تعريفات جديدة لإساءة معاملة الأطفال والاعتراف بها بشكل أوسع نطاقاً في المجتمع ارتفعت معدلات إساءة المعاملة في الإحصائيات الوطنية.

قل < (بعد "التفصيل") قد تشمل المعايير أوجه ضعف ومخاطر قطاعية أخرى (مثل الصحة، المأوى) فضلاً عن معايير الضعف/الخطورة المتعلقة بحماية الطفل.^{١٠٨}

شارك الشريحة ١١ - المعايير ينبغي أن تكون:

مناقشة عامة < هل تطبق الوكالات في المكان الذي تعملون فيه هذه المعايير بالفعل؟



عمل جماعي



قل < ستعملون الآن في مجموعات لوضع معايير الضعف الخاصة بكم/المناسبة محلياً باستخدام المعلومات التي ناقشناها حتى الآن في هذا التمرين. وسيكون لديكم ١٥ دقائق للقيام بذلك.

شارك نشرة العمل الجماعي ١ التمرين ٢ - معايير الضعف.



صنّف المشاركون في ٤ مجموعات مرقمة. (قد يضع المشاركون المعايير للبرامج الخاصة بهم، وفي هذه الحالة ضعهم في مجموعات مع زملائهم. وبدلاً من ذلك قد يضعوا معايير لدراسات حالات ليبيا وهايتي المستخدمة في الجلسة ز.٢: تصميم خدمات إدارة الحالات).

^{١٠٧} Family and Social Policy in Japan: Anthropological Approaches, (2002), Goodman R., Cambridge University Press
^{١٠٨} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.



جولة المعرض الفني > قوموا بإجراء نشاط جولة المعرض الفني لمختلف المعايير التي تم وضعها.

قل > لا تشير عوامل الخطورة بالضرورة إلى مستوى معين من الخطورة.^{١٠٩}

شارك الأمثلة التالية (إذا كانت مناسبة للسياق):

قد تقرر بأن "التسرب من المدرسة" يُعد أحد معايير الضعف لديكم بسبب ما قد ينشأ عنه من زيادة خطورة عمالة الأطفال. ومع ذلك، لا يعني ذلك بالضرورة أن الطفل الذي يتسرب من المدرسة ترتفع خطورة تعرضه لمشكلة عمالة الأطفال أو أنه معرض لها بالفعل. ويتعين تقييم ذلك بشكل منفصل.

وقد تقرر بأن "فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز" يُعد أحد معايير الضعف بسبب زيادة المخاطر الطبية المؤدية إلى الضرر في حالة إهمال رعاية طفل مصاب بالفيروس. ومع ذلك، لا يعني ذلك بالضرورة أن الطفل الذي يعاني من فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز ترتفع خطورة تعرضه للإهمال أو أنه معرض له بالفعل. ويتعين تقييم ذلك بشكل منفصل.

قل > هل يمكنكم التفكير في مثال آخر؟

ما يعنيه ذلك هو أنكم لستم بحاجة إلى وضع معايير ضعف مناسبة محلياً فقط بل بحاجة أيضاً إلى وضع مستويات خطورة بناءً عليها يتم تسجيل الأطفال/يصبحون مؤهلين للحصول على خدمات إدارة الحالات، وإلا ستفرون في تسجيل الأطفال ولن تتمكنوا من دعم جميع الأطفال الذين سجلتموهم كما ينبغي.

ومرة أخرى، يجب أن تكون معاييركم محددة السياق. وفي بعض السياقات، قد يُعتبر التسرب من المدرسة أمراً غير مألوف تماماً أو غير قانوني أو سبب رئيسي للقلق، بينما قد يكون في سياقات أخرى شائع للغاية؛ على سبيل المثال، إذا كانت الرسوم المدرسية إلزامية وكان الفقر متفشياً.

شارك الشريحة ١٢ - مستويات المخاطر.

شارك المثال التالي على إلحاق الضرر بالطفل على المستوى القصير/القريب والمتوسط والطويل:

على سبيل المثال بعض أشكال إساءة المعاملة، مثل الإساءة العاطفية، يكون تأثيرها منخفضاً على المدى القصير والمتوسط، ولكن يمكن أن تكون ضارة للغاية على المدى الطويل بالنسبة للأطفال.^{١١٠}

شارك النشرة ١ التمرين ٢ - مستويات المخاطر (المستخدمة أيضاً في وحدة أخصائي الحالات هـ١: التحديد والتسجيل) كمثال على مستويات المخاطر التي يمكن تحديدها.



شارك العمل الجماعي ٢ التمرين ٢ - مستويات المخاطر.



الدور والتحدث > امنح المشاركين ١٥ دقيقة لإكمال التمرين.



^{١٠٩} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.
^{١١٠} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.



مناقشة عامة > اقرأ بصوت عالٍ كل دراسة من دراسات الحالة القصيرة واطلب متطوعاً لكل حالة يشارك تصنيف الخطورة الذي تم منحه لكل حالة وشرح بإيجاز سبب قيامهم بذلك. توجد مستويات مقترحة للخطورة في الجدول التالي إلى جانب، كما توجد نقاط للمناقشة أسفل الجدول من أجل مساعدة المُيسّر في توجيه مناقشة حول ردود المشاركين.

١ = منخفض الخطورة ٢ = متوسط الخطورة ٣ = مرتفع الخطورة	١	٢	٣
١	X	X	أب يصنع ابنته البالغة من العمر ١٤ عاماً لأنها التقت بفتى بعد المدرسة. الفتاة تعاني من إعاقة عقلية.
٢	X	X	رجل أعمال عاطل يضرب زوجته بعد أن عاد من سهرة طوال الليل مع أصدقائه. وينام الأطفال في الغرفة المجاورة.
٣	X		فتى يبلغ من العمر ٩ سنوات يصل إلى المدرسة بدون تناول أي وجبة إفطار أو وجبة عشاء الليلية السابقة ولا يرتدي ملابس ملائمة.
٤		X	مدرس ألعاب رياضية يراقب الأولاد وهم يذهبون إلى المرحاض.
٥	X		طفل يبلغ من العمر ٤ سنوات يحرق دمية الدب المفضلة لديه عقاباً لها.
٦	X	X	فتاة تبلغ من العمر ١٤ عاماً يجبرها أبوها على الزواج.
٧	X		فتاة تبلغ من العمر تسع سنوات تعاني من إعاقة بصرية حادة يصورها عمها وهي عارية.
٨	X		فتى يعاني من مرض مزمن بحاجة إلى إجراء عملية جراحية. ويرفض أبواه إجراء العملية بسبب اعتقاداتهم الثقافية.

نقاط المناقشة

- ما هي القواسم المشتركة بين الحالات ٤ و ٦ و ٧ التي تسببت في وضعهم في أعلى مستوى؟ (تشارك هذه الحالات في الاعتداء الجنسي أو خطر التعرض له، وهو أمر خطير للغاية وعادة ما تكون الاستجابة لها معقدة للغاية).
- ناقش الحالتين ٦ و ٨ فيما يتعلق بالسياق الثقافي والقانوني في الدولة. (تكون الأولوية للقانون الوطني على أي اعتقاد ثقافي لدى الأسرة ولكن في حالة تعارض القانون مع الاعتقاد والممارسة الثقافية، فإن الاستجابة لهذه الحالات تكون معقدة للغاية ومن الضروري التعامل معها بحرص لتفادي تعريض الطفل لمزيد من الخطر).
- ناقش الحالات ١ و ٢ و ٣ و ٥ فيما يتعلق بالخطر الذي تشكله على الطفل:
- الحالة ٢- سيكون من الضروري توفير مزيد من المعلومات لتحديد مستوى الخطورة التي قد تشكله هذه الحالة بما في ذلك تواتر العنف وما إذا كان من الممكن إيقافه وتأثيره على الأم وأي تأثير له على الأطفال بما في ذلك إذا كانوا عاينوا ذلك أم لا. ومن الأهمية بمكان ملاحظة أنه في حالة حدوث العنف الأسري فإن الأطفال غالباً ما يتضررون أيضاً.
- تشبه الحالتان ١ و ٣ الحالة ٢ من حيث المعلومات الإضافية التي من الضروري الحصول عليها للتمكن من تحديد مستوى الخطورة واحتمالية تغير الموقف.
- تشير الحالة ٥ إلى مستوى خطورة مرتفع نظراً لأن رد فعل الوالد لا يتماشى مع خطأ ارتكبه طفل صغير، مما يشير إلى احتمال أن تكون ردود أفعال هذا الوالد على تصرفات الطفل الأخرى خطيرة. ومن الأهمية بمكان تذكر أن الإساءة العاطفية طويلة المدى قد يكون لها تأثير كبير على رفاهية الطفل (وفقاً لما تمت مناقشته في وحدة أخصائيي الحالات ١: الأسس).

قل < ستعودون مرة أخرى للعمل في مجموعات من أجل وضع مستويات خطورة (مناسبة محلياً) خاصة بكم تتناسب مع معايير الضعف التي وضعتموها. ستتاح لكم ١٥ دقيقة أخرى.

شارك النشرة ٢ التمرين ٢ - معايير البرامج التفاضلية للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم إذا رأى المشاركون أن ذلك مفيداً باعتباره مثالاً آخر على معايير الأهلية.



جولة المعرض الفني < قوموا بإجراء نشاط جولة المعرض الفني لمختلف المعايير التي تم وضعها.



قل < بالنسبة للمجموعات التي لا تستطيع إكمال المعايير، أضيفوا ذلك إلى خطة العمل الخاصة بكم، بما في ذلك أي مشاورات مجتمعية ترغبون في القيام بها.

ملاحظة الميسر: (إذا كان يتوفر لديكم الوقت / تشعرون أن هذا التمرين سيكون مفيداً ناقشوا الجزء الأخير التالي من التمرين).

الدور والتحدث < أعط المشاركون ٥ دقائق لمناقشة ما يلي في أزواج:
هل من الضروري/المفيد/المناسب لمجموعات محددة من الموظفين تحمل مسؤولية أنواع مختلفة من الحالات؟



- مسائل معينة تتعلق بحماية الطفل
- حالات ذات مستويات خطورة مرتفعة

مناقشة عامة < يعرض المشاركون أفكارهم مع مجموعة أكبر.

شارك ما يلي لتسليط الضوء على بعض إيجابيات وسلبيات كل نهج:



الإيجابيات	السلبيات
الموظفون الأكثر خبرة يمكنهم التعامل مع حالات أكثر تعقيداً/مرتفعة الخطورة.	عندما يكون الموظفون الذين يتعاملون مع الحالات المعقدة/مرتفعة الخطورة في إجازة فقد توجد فجوة.
يعطي ذلك للموظفين إحساساً بتطور العمل، وهو ما قد يساعد على الاحتفاظ بالموظفين.	في حالة وجود فجوات في التوظيف/التمويل، فإن الموظفين الذين ليسوا على استعداد للانتقال إلى مستوى أعلى قد يتسببون في توترات/خطر الإعداد السيئ للبرامج.
قد يتمكنون من تحديد عدد حالات أقل قليلاً للموظفين الذين يتعاملون مع حالات أكثر تعقيداً/مرتفعة الخطورة، وخصوصاً إذا كانوا يعملون مشرفين أيضاً.	في حالة قيام مجموعات مختلفة من الموظفين بمعالجة مسائل مختلفة، ستحتاج إلى تخصيص وقت للتأكد من أن الحالات يتم إحالتها بشكل مناسب بينهم/تدار بشكل مشترك وأن الموظفين يعرفون الإجراءات التي يتبعونها، بما في ذلك تدريب الموظفين على المعلومات الضرورية التي قد تساعد في تحديد حالات أكثر تعقيداً/مرتفعة الخطورة وإحالتها فيما بينهم.
إذا كانت توجد حالات أكثر تعقيداً/مرتفعة المخاطر تحتاج إلى عقد مؤتمرات خاصة بها أو العمل مع آخرين، مثل العمال المحليين الحكوميين، فإن تخصيص موظفين مسؤولين عن هذه الحالات قد يجعل التنسيق أسهل.	لن تضطروا إلى تدريب جميع الموظفين على جميع المسائل التي يستجيب البرنامج لها بالتفصيل.

شارك النشرة ٣ التمرين ٢ - مصفوفة المخاطر والمسؤوليات كمثل على أداة يمكن استخدامها لتنظيم تخصيص الحالات وشرح أي جوانب منها حسب الضرورة.

مناقشة عامة < هل هذا شيء تستخدمه بالفعل/ قد تستخدمه في المكان الذي تعمل به؟

شارك الشريحة ١٣ - وضع معايير التسجيل يتضمن مراعاة: -

قل

- يتم البت في احتياجات حماية الطفل التي تكون الوكالة قادرة على الاستجابة لها عند تصميم خدمات إدارة الحالات بعد تقييم السياق وتحليل قدرة الوكالة.
- قد تكون المجموعة السكانية التي تعملون معها لاجئين، أشخاصاً نازحين داخلياً، مجتمعات مضيفة، مجتمعات غير نازحة أو غير مضيفة، مجتمعات حضرية وما إلى ذلك.
- قد تكون إدارة الحالات بمثابة عملية وقائية - يمكن أن تستجيب أيضاً للمخاطر التي تم تحديدها/المخاطر التي قد تنتج عن مسألة حماية معينة (قد ترغبون في الرجوع إلى الصف الأخير من مصفوفة المخاطر والمسؤوليات إذا تمت مشاركة ذلك). وعادة ما يتم الإشارة إليها بالتدخل المبكر.

شارك المثال التالي على التدخل المبكر بشأن انفصال أسري إذا كان ذلك مناسباً مستخدماً الشريحة ١٤ - معايير الوقاية/التدخل المبكر.

شارك المثال التالي، إذا كان مفيداً:

- قد يكون الإسكان السيئ وإدمان الكحول مشاكل تؤدي إلى شواغل بحدوث انفصال أسري/فقدان الرعاية الأبوية.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٥).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٣: إدارة المعلومات (ساعة و ٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من إعطاء أمثلة على الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها توظيف تحليل البيانات في دعم البرامج.

ملاحظة للميسر > يمكن أن تختلف أنظمة حماية المعلومات اختلافاً كبيراً من سياق إلى آخر اعتماداً على الطريقة التي صُممت بها، ومن ثم فإن هذا التمرين لا يركز على قواعد بيانات أو أنظمة إدارة معلومات أو أنظمة إدارة حالات معينة، على الرغم من أنه يصف بعض الأنظمة التي يمكن استخدامها. وهذا التمرين مُصمم للاستخدام في السياقات التي لا يستخدم المشاركون فيها أي نظام لإدارة المعلومات في الوقت الراهن. وفي حالة تدريب مشاركون في سياق يستخدم نظاماً لإدارة المعلومات، فمن الأفضل تخصيص هذا التمرين بحيث يلاءم السياق؛ على سبيل المثال قد تسمح للمشاركين بالاطلاع على نسخة من النظام (الأنظمة) تم تعديلها لغرض التدريب (أي لا تتضمن معلومات عن حالات حقيقية) بحيث يمكنهم التدريب باستخدامها؛ وقد توفر أيضاً أمثلة على مجموعات البيانات التي يمكن تحليلها طبقاً للأمثلة التي يتم توفيرها في التمرين.

قل > عند وضع خدمات إدارة الحالات ستحتاج إلى:^{١١١}

- Ⓒ وضع نظام أمن وسري لجمع المعلومات وتخزينها ومشاركتها.
- Ⓒ التأكد من أن جميع الموظفين يستوعبون جميع بروتوكولات إدارة المعلومات ويمتثلون لها بما في ذلك عمليات التوثيق المناسب وحفظ السجلات (على النحو الذي تمت مناقشته في وحدات أخصائيي الحالات) والوصول إلى قواعد البيانات واستخدامها ومشاركة المعلومات.

مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- Ⓒ هل تستخدمون أي أدوات تساعدكم على إدارة المعلومات كجزء من برنامجكم الحالي؟ كيف تبدو هذه الأدوات؟ فيما تستخدمونها؟ ما هي فوائدها وتحدياتها؟
- Ⓒ هل استخدمتم أي أنظمة معلومات أخرى في الماضي؟ كيف كانت تبدو هذه الأنظمة؟ ما هي الأمور التي ساعدتكم على عملها؟ ما هي مزايا وتحديات هذه الأنظمة؟

قل > سندرس في هذا التمرين مرة أخرى الأدوات التي يمكن أن تساعدكم على إدارة مجموع الحالات المعروضة، مع التركيز على قواعد البيانات. وسندرس بعد ذلك التحليل الذي قد يكون محتملاً باستخدام البيانات التي جمعتها في نظام إدارة المعلومات لديكم (سواء أكانت قاعدة بيانات أو أوراق Excel/سجل حالات إلكتروني) والأمر التي قد نستخدم هذا التحليل لأجلها. وفي النهاية سندرس تخصيص أدوات مشاركة المعلومات وبروتوكولات حماية البيانات لسياقكم.

^{١١١} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

هل يتذكر أي شخص الأدوات التي ناقشناها في الوحدة هـ: المتابعة والمراجعة والتي يمكن استخدامها في تتبع الأطر الزمنية لإدارة الحالات؟ لقد ناقشنا:

- سجلات الحالات لتتبع عدد الحالات. (ورقية أو إلكترونية – أوراق Excel)
- مفكرات أخصائيي الحالات الفردية (مرة أخرى إما ورقية أو إلكترونية)
- قواعد البيانات (التي يتم بناؤها من نماذج إدارة الحالات الخاصة بنا)

قل > بحثنا بإيجاز قواعد البيانات من قبل، ولكن سنناقشها بمزيد من التفصيل الآن. ومن الأهمية بمكان التفريق بين:^{١١٢}

- قواعد بيانات التسجيل (من أجل حفظ السجلات فقط) و
- قواعد بيانات إدارة الحالات (من أجل توثيق وإدارة عملية إدارة الحالات بالنسبة للأطفال الأفراد - على سبيل المثال

تتبع مرحلة إدارة الحالة الخاصة بالطفل وتنبيه أخصائيي الحالات بالإجراءات التالية وفقًا للأطر الزمنية المحددة).

شارك الشريحة ١٧ – قواعد البيانات (أنظمة إدارة المعلومات).

شارك > الشريحة ١٨ (إذا كان يرغب المشاركون في الحصول على مزيد من المعلومات عن نظام إدارة المعلومات المشترك بين الوكالات بشأن حماية الطفل "IA CP IMS").

قل > يمكن استخدام نظام CP IMS كأداة مرجعية يومية. على سبيل المثال، إذا كنتم ترغبون في زيارة أحد الأطفال فيمكنكم استخدام الرمز المرجعي الخاص بالطفل للكشف في نظام إدارة المعلومات الخاص بكم من أجل الحصول على معلومات بشأن عنوانه ويمكنكم أيضًا استرجاع ملف الحالة من سجل الحالات.

ملاحظة للمُيسّر > إذا كان المديرون قد شاركوا في التدريب على وحدات أخصائي الحالة، فستكون لديهم معرفة بشأن حفظ السجلات. أما إذا لم يكونوا قد شاركوا، فقد ترغب في تغطية محتوى التوثيق وحفظ السجلات (من الوحدة هـ ١: التحديد والتسجيل) الآن.

قل > يوجد أيضًا أنظمة إبلاغ عن الحوادث لا تسجل أي معلومات تعريفية بل تتبع المعلومات العامة بشأن الحادث الذي يؤثر على الطفل لتمكين تحليل البيانات (لكن إدارة الحالة الخاصة بالطفل الفرد يتم تتبعها بشكل منفصل).

إذا كنتم تفكرون في استخدام إحدى قواعد البيانات فمن الضروري أن تقوموا بما يلي:

شارك الشريحة ١٩ – استخدام قواعد البيانات.

قل > قوموا بدمج موظفي البيانات في فريق حماية الطفل بشكل كامل وأشركوهم في أنشطة بناء القدرات لضمان فهمهم لشواغل حماية الطفل وعمليات الاستجابة، وخاصة المسائل المتعلقة بحماية البيانات والسرية.

قل > هل من المناسب دائمًا استخدام قاعدة بيانات؟ على سبيل المثال هل تعتقدون أن قاعدة البيانات مناسبة/ضرورية في سياق عملكم؟

قل > يُوصى باستخدام قاعدة بيانات عندما يكون من المرجح وجود حالات كبيرة وبالتالي يتم التعامل مع كم كبير من المعلومات. وفي غير ذلك، قد لا تكون قاعدة البيانات ضرورية.

^{١١٢} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

في بعض السياقات، قد يكفي استخدام نظام ورقي لتسجيل المعلومات (النماذج المخزنة في ملفات الحالات ويحتمل سجل حالات ورقي) وجدول بيانات بسيط / سجل حالات ورقي من أجل تتبّع الحالات والمهام.^{١١٣}

تذكروا: قواعد البيانات أدوات لإدارة الحالات وليست إدارة الحالات نفسها^{١١٤} – لن تساعدكم على إجراء إدارة الحالات بجودة عالية بل ستساعدكم على تتبّع ما تفعلونه (سواء أكان جيداً أم لا).

ينبغي اتخاذ قرار بشأن ما إذا كان سيتم استخدام ملفات ورقية أم قاعدة بيانات إلكترونية لتخزين المعلومات المجمعة وإدارتها بناء على ما يلي:

- حجم الحالات
- الموقع الجغرافي للأطفال
- الموارد المتاحة لإنشاء نظام قاعدة بيانات إلكتروني، مثل نظام إدارة المعلومات بشأن حماية الطفل بين الوكالات.^{١١٥}

شارك (ما إذا كانت وكالات المشاركين تدرس إنشاء قاعدة بيانات) وناقش النشرة ١ للتمرين ٣ - استخدام قاعدة بيانات لإدارة الحالات.



تحليل البيانات

قل > ما دام لديكم نظام إلكتروني لإدارة المعلومات أو إدارة الحالات (أي قاعدة بيانات أو أوراق Excel/سجل حالات إلكتروني) يمكنكم إنشاء بيانات يمكن تحليلها بعد ذلك. ويمكن القيام بذلك عبر إنشاء الرسوم البيانية أو المخططات.

هذا من شأنه أن يوفر لكم معلومات بشأن مجموعة متنوعة من جوانب إدارة الحالات التي يتم إجراؤها والعلاقة بينها، بما في ذلك حيثما يتم توجيه الخدمات الوقائية.

فعلى سبيل المثال، يمكنكم إنشاء مخططاً يتناول عدداً من الأولاد المتأثرين بأحد شواغل الحماية مقارنةً بعدد من الفتيات. وعند استخدام ذلك بشأن حالات الانفصال الأسري، قد تجدون أن عدد الأولاد المتأثرين أكثر من الفتيات، (كما هو الحال عادة في حالات الانفصال الأسري).

مناقشة عامة > ما هي الأمور التي يمكن أن يساعدكم هذا التحليل في القيام بها؟



قل > قد يشارك المشاركون الأمثلة التالية. إذا لم يفعلوا ذلك فقد ترغب في مشاركتها، إذا كان ذلك مناسباً للسياق:

على سبيل المثال، قد يساعدكم في تخطيط نظام الرعاية البديلة اللازم إنشاؤه أو تطويره. وقد يكون لديكم مركز للرعاية المؤقتة يحتاج إلى مناطق محددة للأولاد ومنطقة أصغر للفتيات منفصلة ومغلقة، فضلاً عن موظفات "تحت الطلب" للحضور في حالة وصول فتاة.

^{١١٣} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

^{١١٤} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

^{١١٥} المعايير الدنيا لحماية الأطفال في العمل الإنساني (٢٠١٢) الفريق العامل المعني بحماية الأطفال، المعيار الأدنى ٥: إدارة المعلومات.



- اكتب على لوح ورقي قلاب ما يلي:
- جوانب عمل إدارة الحالات لديكم التي يمكن تحليلها؛
 - الأمر التي قد يساعدكم التحليل فيها.



الدور والتحدث < خصص ٥ دقائق لمناقشة النقطتين الموجودتين على اللوح الورقي القلاب في أزواج.



مناقشة عامة < ناقش الأمثلة مستخدمًا نشرة "الأشياء التي ينبغي تحليلها"، والتي تتضمن بعض الأمثلة ولكن يوجد الكثير من الأمثلة الأخرى التي يمكن مشاركتها.



مناقشة عامة < هل خبرنا دائمًا تحليل البيانات بالصورة الحقيقية؟

قل < لا خبرنا دائمًا. فنحن بحاجة إلى الإشراف على العمل أيضًا (حسبما ستم مناقشته فيما يلي).

على سبيل المثال:

- يمكن أن تكون المعلومات غير دقيقة.
- قد توجد عوامل أخرى تؤثر على البيانات غير تلك التي لاحظتموها في بادئ الأمر.
- قد لا يتابع بعض أخصائيي الحالات الإجراءات وقد يغلقون الحالات بدون إذن قبل أن تكون جاهزة حقًا للإغلاق.
- من الضروري التحقق من تحليلكم من خلال الذهاب والتحقق مما حدث بالفعل قبل الجزم بأن ما يظهر لكم هو فعلاً الاتجاه الحقيقي.

ومع ذلك، بمجرد أن تعرفوا أن الاتجاه دقيق يمكنكم استخدام البيانات للأسباب التي ناقشناها للتو:

- تصميم برنامجكم بما في ذلك أنشطة الوقاية والاستجابة.
- تعيين الموظفين وتدريبهم والإشراف عليهم وإدارتهم.
- جمع الأموال لمزيد من الموارد واستخدام الموارد الحالية بشكل أفضل.

قل < أريد الآن أن ندرس نوعين مختلفين من التحليل يمكننا استخدامهما:



- اكتب على لوح ورقي قلاب ما يلي:
- تحليل الاتجاهات
 - الإسناد الترافقي

قل < ما معنى هذه المصطلحات؟



- اكتب على لوح ورقي قلاب ما يلي:
- تحليل الاتجاهات - يتيح لكم بحث كيفية تغير البيانات على مر الزمن.
 - الإسناد الترافقي - مقارنة سؤالين لمعرفة مدى ترابطهما.

قل < هل يمكنكم اقتراح مثال إما على تحليل الاتجاهات أو على الإسناد الترافقي؟

شارك الأمثلة التالية إذا لم يقم المشاركون بمشاركتها وإذا كانت ذات صلة بالسياق: (النشرة ٢ للتمرين ٣ - الأشياء التي ينبغي تحليلها)

تحليل الاتجاهات – على سبيل المثال، قد تدرسوا حالات مبلغاً عنها تتعلق بأطفال مرتبطين بالقوات أو الجماعات المسلحة على مدى فترة سنة أشهر.

ويمكن أن يساعدكم ذلك على تحليل ما إذا كانت:

- ❏ ارتفعت نسبة تجنيد الأطفال.
- ❏ ارتفعت بلاغات تجنيد الأطفال (على سبيل المثال نظراً لأن الأشخاص نمت إليهم معلومات بشأن خدمتكم أو اكتسبوا ثقة فيها)
- ❏ توجد بعض حالات إطلاق السراح/الهروب من القوات المسلحة مما يتيح للأطفال حرية العودة.

الإسناد الترافيقي – مثال من زيمبابوي - استخدموا أداة للتدقيق في ملفات الحالات على أساس شهري تسمى Quality Case Files Tool لمتابعة التوثيق بواسطة مختلف أخصائيي الحالات. وتم إسنادها ترافيقاً مع البيانات السكانية لكل موقع، حيث كشفت الأداة أن أخصائيي الحالات الذين تتخفف جودة التوثيق لديهم كانوا في مناطق ذات كثافة سكانية أكبر؛ كما كان عدد أخصائيي الحالات متماثلاً في كل المناطق على الرغم من تفاوت عدد السكان من منطقة لأخرى. وهذا يعني أن أخصائيي الحالات الذين كانوا في المناطق المكتظة بالسكان كان لديهم عدد حالات أكبر ووقت أقل للتوثيق وحفظ السجلات. وتم عقد مناقشات مع الجهات المانحة لمعرفة ما إذا كان من الممكن توفير أخصائيي حالات أكثر للمناطق الأكبر.

قل < سيعتمد ما يمكنكم تحليله من البيانات التي أدخلتموها في نظامكم (أنظمتكم) على ما يلي:

- ❏ البيانات التي جمعتها، والتي يتم تحديدها بكيفية تصميمكم لنماذج إدارة الحالات الخاصة بكم.
- ❏ مدى وضوح إدخال البيانات في نظام إدارة المعلومات الخاص بكم.

على سبيل المثال، إذا سجلتم العمر لبعض الأطفال وتاريخ الميلاد لأطفال آخرين، سيكون من الضروري أن تمسحوا جميع بياناتكم قبل أن تتمكنوا من إجراء التحليل على أساس العمر. وإذا فعلتم ذلك لعدة سنوات بعد أن يتم تسجيل الأطفال ولم تسجلوا تاريخ التسجيل، فلن تعرفوا ما إذا كان الأطفال في نفس العمر كما كانوا عند التسجيل أم لا.

على سبيل المثال، يمكنكم تخصيص النظام الخاص بكم بما يتيح لكم تتبع الإحالات التي تم عملها ومتى يلزم تتبعها. وإذا قمتم بتخصيص هذا النموذج بعد ذلك بحيث يتم تقسيمه على أساس الوكالات التي قمتم بإحالة الأطفال إليها، يمكنكم معرفة الإحالات التي تعمل بشكل جيد وتلك التي تعمل بشكل أقل جودة. ويمكنكم بعد ذلك العمل على حل المشكلات مع الوكالات بخصوص الإحالات التي تعمل بالشكل المرضي. (يمكن استخدام نموذج الخدمات المقدمة في نظام CP IMS بهذا الخصوص) وتوجد بعض الأمور البسيطة التي يمكن القيام بها لمساعدتكم في التحليل الأساسي للبيانات.

شارك الشريحة ٢١ – تنظيم البيانات لدعم التحليل البسيط للبيانات.

قل < من الممكن إجراء ذلك بسهولة في قاعدة بيانات أو جدول ممتد/سجل حالات إلكتروني.

مناقشة عامة < هل يمكنكم التفكير في أمور أخرى من الممكن أن يكون تحليل البيانات مفيداً فيها؟



شارك < الشريحة ٢٢ – ما هي الأشياء التي يمكن أن يكون تحليل البيانات مفيداً لها - والأمثلة الموضحة أدناه إذا كانت مفيدة/ مناسبة للسياق:

إدارة حجم الحالات الكبير - إذا كان لديكم عدد كبير من الحالات وكنتم لا تتمكنون من تتبع ما تم تنفيذه ومستويات المخاطر والأطر الزمنية المرتبطة فقد:

- ❏ ترتبون بسرعة أمام عبء العمل.
- ❏ لا تستجيبون لأكثر الحالات إلحاحاً.
- ❏ تخلون بفهم المجتمع لعملكم.
- ❏ تقللون من فرص استقبالكم لإحالات الأطفال المحددين المجتمعية.

الرصد والتقييم – عبر استخدام البيانات غير التعريفية من مجموع الحالات لديكم يمكنكم الحصول على تحليل واضح لرصد وتقييم برنامجكم. على سبيل المثال، في ليبيريا تم استخدام بيانات مجموع الحالات لقياس مدى نجاح البرامج في إعادة إدماج الأطفال المرتبطين بالقوات والجماعات المسلحة، على سبيل المثال الالتحاق بالمدرسة والإكمال والتسرب والوظائف التي يتم توفيرها بعد ذلك.

الدعوة لمساعدة الأطفال – على سبيل المثال، في سريلانكا تم استخدام بيانات مجموع الحالات غير التعريفية للضغط على القوات المسلحة بكافة أنواعها لإنهاء تجنيد الأطفال. تحذير: استخدام البيانات لممارسة الضغوط يمكن أن ينطوي على مخاطر ومن الضروري التفكير بعناية فائقة قبل اتخاذ قرار القيام بذلك، بما في ذلك إجراء تقييم شامل للمخاطر. وفي العديد من السياقات قد يكون أكثر أماناً الاستجابة للحالات وعدم التحديث علناً، أو الدعوة لكن الإفصاح؛ وكلا الأمرين من الممكن أن يعرض الطفل والموظفين وأفراد المجتمع الذين تعمل معهم للخطر.

الدعوة لجمع الأموال – من الممكن أن يساعدكم تحليل البيانات على إظهار النتائج الإيجابية لعملكم في إدارة الحالات. على سبيل المثال، إذا كانت استجاباتكم الإيجابية لحالة بارزة تؤدي إلى زيادة الحوادث المبلغ عنها من نفس نوع الحالة. وقد تتمكنوا أيضاً من إظهار أنكم لبيتم الأطر الزمنية المتفق عليها في إجراءات إدارة الحالات، أو الخدمات التي وفرتها.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٣).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٤: البروتوكولات والإجراءات (ساعة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من إنشاء إجراءات تراعي الاعتبارات المحلية لإدارة الحالات.

قل > من الضروري التفكير في مشاركة المعلومات بعناية فائقة، ولهذا السبب لدينا بروتوكولات لمشاركة المعلومات.

ذُكر المشاركين بما تم تناوله في بروتوكولات حماية البيانات ومشاركة المعلومات في وحدات أخصائيي الحالات. (في الغالب تم تناول الغرض منها ومدى ارتباطها بمبادئ إدارة الحالات - يتم مشاركة نموذج لبروتوكول حماية البيانات/النسخة المخصصة محلياً).

شارك الشرائح – ٢٥ - ٢٦ بشأن بروتوكولات حماية البيانات ومشاركة المعلومات:

قل > فيما يتعلق بمدة تخزين المعلومات، فقد يخضع ذلك للأحكام القانونية المعمول بها في الدولة فضلاً عن شواغل أو مسائل الحماية المحددة التي يواجهها الأطفال. وفي حالات التبني أو حالات الرعاية البديلة، قد يكون من الضروري تخزين المعلومات لفترة طويلة بعد إغلاق الحالة.^{١١٦}

^{١١٦} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

قل > عند وضع إحدى خدمات إدارة الحالات، يُعد توفير نظام آمن وسري لجمع المعلومات وتخزينها ومشاركتها أمرًا حتميًا. ومن الضروري التأكد من استيعاب جميع الموظفين وامتثالهم لبروتوكولات حماية البيانات ومشاركة المعلومات.^{١١٧}

قل > سنبحث الآن هذه البروتوكولات مرة أخرى وإجراءات إدارة المعلومات بوجه عام لمعرفة ما نعتقد أنه يمكن إدراجه حيثما نعمل.

اكتب على لوح ورقي قلاب ما يلي:

- بروتوكول حماية البيانات
- بروتوكول تبادل المعلومات
- إجراءات إدارة الحالات.



قل > ستعملون الآن في مجموعات صغيرة لدراسة إحدى الأدوات المذكورة أعلاه ومناقشة ما تعتقدون أنه ينبغي إدراجه فيها. اذكروا تفاصيل أكثر بقدر الإمكان. واجعلوا اقتراحاتكم ذات صلة بالأماكن التي تعملون فيها وبالتحديات التي تواجهونها إن أمكن. (قد يكون مفيدًا للغاية وضع المشاركين في مجموعات مع آخرين يعملون معهم/في سياقات/أماكن مشابهة). سيكون لديكم ١٥ دقيقة للقيام بذلك.

تشمل إجراءات إدارة الحالات بروتوكولات حماية البيانات ومشاركة المعلومات الخاصة بكم ويمكنها أيضًا أن تشمل معلومات مفيدة رئيسية أخرى.

صنف المشاركين في ٣ مجموعات (يمكنك أن تتركهم يختارون مجموعاتهم).

شارك الأداة ١ والأداة ٢ للتمرين ٤ - نموذج بروتوكول مشاركة المعلومات ونموذج بروتوكول حماية البيانات مع أي مشاركين لم يحصلوا بعد على النماذج الخاصة بهم من الجلسات السابقة.



العروض التقديمية > امنح كل مجموعة ٢٠ دقيقة بخصوص العروض التقديمية والمناقشات الجماعية.

شارك النشرة ١ للتمرين ٤ - "ما الذي تتضمنه بروتوكولات حماية البيانات" والنشرة ٢ - "ما الذي يمكن أن تتضمنه إجراءات إدارة الحالات" (يطلق عليها في بعض الأحيان الإجراءات التشغيلية الموحدة أو يرمز لها بالرمز SOPs).



قل > يعتمد ما يتم تضمينه على ما يلي:

- ما إذا كانت إجراءاتكم داخلية أم بين الوكالات.
- مدى تفصيل/تلخيص الإجراءات المطلوبة (سيكون هناك حاجة إلى التدريب على إجراءات الموظفين رغم اختصارها).
- مدى تطويركم لآلية حماية الطفل الخاصة بكم.

يتوقف ما إذا كنت ستقوم بتضمين تعريفات/مصطلحات ومبادئ توجيهية على ما إذا كانت هذه التعريفات أو المصطلحات تختلف عن المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات؛ على سبيل المثال، في حالة استخدام مصطلحات مختلفة محليًا سيكون من الضروري توضيحها.

قل > توجد أداة أخرى قد ترغبون في إضافتها إلى إجراءات إدارة الحالات: اتفاقيات الخدمة. وتدعم هذه الاتفاقيات عمليات الإحالة لديكم، والتي بحثناها في وحدة أخصائي الحالات ه ٤: تنفيذ خطة الحالة.

^{١١٧} المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.



شارك النشرة ٣ للتمرين ٤ - "ما الذي تتضمنه عقود الخدمة؟" وناقشها مع المشاركين.



مناقشة عامة > هل تستخدمون أي عقود/اتفاقيات خدمة كجزء من برنامجكم الحالي؟ كيف تبدو هذه الأدوات؟ ما هي الأمور التي تساعدك في عملها؟ ما هي فوائدها وتحدياتها؟

قل > أرغب منكم الآن بإضافة إحدى أو جميع النقاط التالية بخطط عملكم:

- بروتوكولات حماية البيانات
- بروتوكولات تبادل المعلومات
- إجراءات إدارة الحالات:
- وضخوا إن كانت ستتم داخلياً أم بين الوكالات.
- اذكروا أي اتفاقات خدمة مطلوبة.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٧).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

ملاحظة للميسر > إن كنت ستقوم باستخدام التمرين الاختياري، فهذا هو الوقت المناسب لتيسيره لضمان الفعالية.

التمرين ٥: الموارد البشرية (٥ دقائق)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من وصف الاعتبارات الخاصة للموارد البشرية وإدارة الحالات.

عمل جماعي



قل > ستعملون في أربع مجموعات لمدة ١٥ دقيقة بحيث تناقش كل مجموعة واحدة من الموضوعات التالية.

اكتب الموضوعات التالية في لوح ورقي قلاب.

- ١- مؤهلات الموظفين
- ٢- كفاءات ومهارات الموظفين
- ٣- تدريب الموظفين
- ٤- أعداد الموظفين



• ناقش وأجب: ما هي أهمية وصلة الموضوع بالنسبة لبرامج إدارة الحالات؟

• قم بإعداد عرض تقديمي قصير للمجموعة.

العروض التقديمية > امنح كل مجموعة ٣-٤ دقائق للعرض. اطلب من المشاركين طرح سؤال/تعليق واحد أو اثنين بعد كل عرض إن كان هناك وقت.



شارك نشرة التمرين ٥ - الموارد البشرية وإدارة الحالات.



- مناقشة عامة > قم بتفسير مناقشة حول المسائل التالية:**
- أ أي نقاط بالنشرة غفلت عنها المجموعة.
 - هل يعتبر التوجيه ذا أهمية بالنسبة للسياق الذين يعملون فيه؟
 - هل يمكنهم تطبيق هذا التوجيه حيث يعملون؟



شارك نشرة إطار عمل الكفاءات وامنح المشاركين بعض الوقت لتصفحها وإلقاء أي أسئلة/تعليقات لديهم.

قل > هذه هي قائمة الكفاءات التي يجب أن يمتلكها أخصائيو الحالات، وكذلك المشرفون والمديرون. ويمكن استخدام إطار عمل الكفاءات في تعيين الموظفين وبناء القدرات وكذلك الإشراف.



مناقشة عامة > ستتم مناقشة استخدامها أثناء الإشراف بالجلسة ٣: الإشراف، ولكن برأيك كيف يمكن استخدامها في التوظيف وبناء القدرات؟



شارك النقاط الأساسية لاستخدام أطر الكفاءات بالشريحة ٢٩.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات أخرى على استخدام إطار الكفاءات.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٠).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

التمرين ٦: ممارسات العمل الآمن (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيكون المشاركون على دراية بالموارد المتاحة لدعم تطوير سياسات حماية الأطفال.

قل > تعد "ممارسات العمل الآمنة" المسألة الأخيرة التي يجب مراعاتها لتتمكن من تنفيذ خدمات إدارة الحالات بأمان ووفقاً للمعايير.

ويتضمن ذلك مراعاة كل من:

- متطلبات الإبلاغ الإلزامي (في السياقات التي تقتضي ذلك) و
- إجراءات حماية الطفل.

مناقشة عامة > (فقط إذا كان السياق يتطلب الإبلاغ الإلزامي):
تمت مناقشة الإبلاغ الإلزامي بالفعل في وحدة أخصائيي الحالات (ب): مبادئ إدارة الحالات. هل تتذكر ما تمت تغطيته بهذه الوحدة؟

شارك (فقط إذا كان السياق يتطلب الإبلاغ الإلزامي) الشريحتين ٣٢ و ٣٣.

قل < (سواء أكان السياق يتطلب الإبلاغ الإلزامي أم لا): قد تختار وكالتك أن تجعل من الإبلاغ عن بعض مشاغل حماية الطفل المحددة أمراً إلزامياً بما يتماشى مع سياسة حماية الطفل (أو ما يطلق عليها ببعض الأحيان سياسة وقاية الطفل)/مدونة سلوك الموظفين.^{١١٨}



مناقشة عامة (سواء أكان السياق يتطلب الإبلاغ الإلزامي أم لا):

- هل لدى المنظمة التي تعملون فيها أي مدونات قواعد سلوك أو سياسات حماية للطفل؟^{١١٩}
- هل وقعت على نشرة الأمين العام للأمم المتحدة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA)؟^{١٢٠}

قل < إن مدونات قواعد السلوك/وسياسات حماية (أو وقاية) الطفل ونشرة الأمين العام للأمم المتحدة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين:

- ترتبط مباشرة بحقوق الطفل وحمايته والمساءلة؛
- تساعد في الحفاظ على سلامة الطفل من الضرر داخل مؤسساتنا.

قل < (في حالة عدم وجود سياسة بشأن حماية الطفل داخل المؤسسة) تحدد سياسة حماية/وقاية الطفل الخطوات التي ينبغي على المؤسسة اتخاذها لمنع أي تهديد يواجهه الطفل من داخل المؤسسة (من قبل موظفيها/متطوعيها/زائريها) وكيفية الاستجابة أيضاً لشواغل حماية الأطفال.^{١٢١}



مناقشة عامة < برأيك لماذا تحتاج المؤسسات لتطبيق سياسة بشأن حماية الطفل؟ (هذا سؤال هام حيث لا يؤمن الكثير بأنه قد تأتي إساءة معاملة الطفل من داخل المؤسسة).

شارك الفصل الثالث: ما الذي يجعل الأطفال يشعرون بالأمان داخل مؤسستك؟ ٣ دقائق و ٥٢ ثانية - ١٠ دقائق وثانية (أي المجموع ٦ دقائق و ٩ ثواني)، متاح على: <http://vimeo.com/41364727> والشريحة ٢٢. يوضح الفيلم الخطوات العملية التي يمكن للمؤسسات اتخاذها لتضمن سلامة الأطفال داخل المؤسسة.

قل < يجب أن يكون لمؤسستك على الأقل مدونات سلوك للموظفين معمول بها تتضمن التوقعات بشأن الإبلاغ عن الشواغل وبروتوكولات حماية البيانات. ويجب أن تتأكد من توقيع أخصائيي الحالات على هذه الالتزامات وفهمهم لمقتضياتها بالنسبة لعملهم.^{١٢٢} إذا لم يكن بمؤسستك سياسة بشأن حماية/وقاية الطفل، فيجب إضافتها لخطة العمل الخاصة بك الآن.

شارك الرابط للموارد التالية باستخدام الشريحة ٢٢ (وأدناه).

- مجموعة أدوات الحفاظ على سلامة الأطفال حيث يستطيع جميع المشاركين الوصول للمواد اللازمة لوضع سياستهم والعمل بها. <http://www.keepingchildrensafe.org.uk/toolkit>.
- الدليل المختصر لحماية الأطفال في حالات الطوارئ وهو نسخة مبسطة من مجموعة الأدوات لمديري الطوارئ كثيري المهام: <http://www.keepingchildrensafe.org.uk/sites/default/files/KCS%20emergency%20pocket%20guide.pdf>

١١٨ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

<http://www.keepingchildrensafe.org.uk/> ١١٩

<http://www.un.org/en/pseatactaskforce/overview.shtml> ١٢٠

١٢١ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

١٢٢ المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل - دور إدارة الحالات في حماية الأطفال: دليل لمديري السياسات والبرامج وأخصائيي الحالات (٢٠١٤) الفريق العامل المعني بإدارة الحالة، القسم ٢.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣٥).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

تمرين اختياري – تخصيص نماذج إدارة الحالات^{١٢٣} (ساعة و ١٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من تعديل نماذج إدارة الحالات الضرورية لتنفيذ خدمات إدارة الحالات حسب السياق الذين يعملون فيه.

الإعداد > اطلب من المشاركين إحضار نسخ فارغة من نماذج إدارة الحالات الخاصة بهم. قم بطباعة نشرة "إرشادات تخصيص النماذج الورقية"

إذا أمكن، قم بتوفير كمبيوتر محمول لكل مجموعة ووسائط تخزين قابلة للنقل/إمكانية وصول إلى الإنترنت في هذا التمرين حتى لا تضطر لطباعة النماذج (نظراً لكثرتها). في حالة عدم توفر ذلك، قم بطباعة النماذج المعيارية المذكورة (في حالة الطباعة، قد تحتاج إلى قصر التمرين على النماذج الضرورية فقط).

قل > لقد ناقشنا سابقاً أهمية وجود نماذج معيارية بين الوكالات. ويعد الغرض من هذا التمرين هو أن يراجع المشاركون النماذج اللازمة لتنفيذ خدمات إدارة الحالات وأن يعرفوا كيفية تكييف هذه النماذج لتناسب السياق الذين يعملون فيه.

مناقشة عامة > قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- ❏ أي من نماذج إدارة الحالات هذه تعد ضرورية لإكمال خطوات إدارة الحالات حسب المعايير الدنيا؟
- ❏ ما هو الغرض من كل نموذج من هذه النماذج؟



شارك النشرة ١ للتمرين الاختياري- نماذج إدارة الحالات الضرورية وغير الضرورية والغرض منها.



قل > أود منكم التفكير بما يلي:

- ❏ أي من نماذج إدارة الحالات الضرورية لا يتم استخدامه في خدمات إدارة الحالات الخاصة بكم حالياً؟
- ❏ أي من نماذج إدارة الحالات غير الضرورية أو نماذج احتياجات حماية الطفل الخاصة لا يتم استخدامها في خدمات إدارة الحالات لديكم ولكنكم تودون استخدامها؟

شارك الشرائح ٣٧ - النماذج القياسية و٣٨ توحيد وموائمة النماذج و٣٩ النماذج البسيطة.

قل > ما إن تتأكدوا من أنكم بحاجة إلى إنشاء نموذج جديد، ستساعدكم الخطوات التالية على القيام بذلك بأكثر الطرق مباشرة وترتيباً من أجل الوصول لأفضل نتيجة ممكنة:

شارك الشريحتين ٤٠ و ٤١ تخصيص نموذج/إنشاء نموذج جديد.

^{١٢٣} مقتبس من: ١٢٣ Training Manual Inter-agency Child Protection Information Management System (2012) A. Brusanti and L. Haines for UNICEF, Save the Children and the International Rescue Committee, available from: <http://www.childprotectionims.org/>

شارك نشرة التمرين الاختياري - إرشادات تخصيص النماذج الورقية وقوموا بمراجعتها كمجموعة إن كان هناك وقت/إن كان ذلك مناسباً.



ملاحظة للميسر: إن كنت بالفعل بمرحلة ترغب بها بوضع نماذج قياسية عبر الوكالات، فيمكنك القيام بذلك عبر هذا التمرين، ولكن ستحتاج إلى تخصيص مزيد من الوقت، كما ستحتاج لمراجعة النماذج القياسية والنماذج الحالية لواحدة أو أكثر من الوكالات. ويجب أن يراعي المشاركون كلاً من احتياجات وكالتهم الفردية فضلاً عن أفضل طريقة لضمان الاستخدام المجدي للنماذج بين الوكالات.

قل > ستقومون بالعمل في مجموعات لتخصيص النماذج بناءً على الإرشادات التي وردت بالشرائح والنشرة. سيكون لديكم ٣٠ دقيقة للقيام بذلك.

صنف المشاركين في مجموعات. (يمكن للمجموعات إما أن تمثل الوكالات - وسيكون ذلك مفيداً في حالة حضور عدة وكالات وجميعهم يحتاجون لوضع نفس النماذج - أو أن تمثل وكالة واحدة فقط ووضع عدة نماذج ويمكنهم الانقسام لمجموعات صغيرة تراجع كل مجموعة إحدى هذه النماذج).

شارك النماذج القياسية (ذات الصلة).



شارك الشريحة ٤٢ إنشاء النماذج الجديدة ونقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٤٣).

قل > دونوا ملاحظتكم عن أي إجراءات تحتاجون لإكمالها بخطط العمل الخاصة بكم. إن كانت النماذج المشتركة بين الوكالات بحاجة للإكمال فقد تحتاجون لتشكيل فريق عمل صغير.

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



خاتمة الجلسة (٥ دقائق)

نُكِّر المشاركين بهدف الوحدة ونتائج التعلم الخاصة بها (الشريحة ٤٤) وسلّمهم عمّا إذا كان لديهم شعور بأنه قد تم تحقيق هذه النتائج.



قل > بهذا نكون قد انتهينا من هذه الوحدة وستكونون قادرين الآن على إكمال خطة عملكم وبدء تنفيذ برنامج إدارة حالات يتماشى تماماً مع المبادئ التوجيهية لإدارة الحالات!

قل > إن كنتم ستقومون بأداء دور إشرافي قد تحتاجون أيضاً إلى الانتهاء من وحدة الإشراف، ولكن إن لم يكن الأمر كذلك فقد أتممت الآن تدريب إدارة الحالات. ونتوجه لكم بخالص الشكر على مشاركتكم طوال مدة التدريب.

الوحدة ز. ٣. الإشراف

هدف الوحدة:

أن يفهم المشاركون دور المشرف وأن يكتسبوا مهارات الإشراف ويتعرفون على أدواته.

الكفاءات المتعلقة بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات:
التعرف على الذات ومساءلتها.
العمل والتنسيق مع فريق عمل أو شبكة.

الوقت:

٥ ساعات و ٣٠ دقيقة

الموارد:

- لوح ورقي قلاب وحامل وأقلام وشريط لاصق
- مفكرات وأقلام خاصة بالمشاركين
- كمبيوتر محمول وآلة عرض

نتائج التعلم

- معرفة وظيفة الإشراف والغرض منها في إدارة الحالات.
- توضيح استخدام سجل الممارسة التأملية للإعداد للإشراف.
- استخدام إطار الممارسة الخاضعة للإشراف كجزء من عملية الإشراف.
- التمييز بين دور المدير ودور المشرف.
- توضيح أساليب الاستماع الفعال في سياق الإشراف.
- تقديم التعقيبات بطريقة واضحة وبناءة.
- معرفة كيفية تيسير اجتماع إدارة الحالة مع أخصائيي الحالات.

- النشرات: عدد كافٍ من النسخ لكل مشارك من:
 - نشرة التمرين ١ - وظيفة الإشراف والغرض منه في إدارة الحالات
 - الأداة ١ للتمرين ٢ - سجل الممارسة التأملية
 - الأداة ٢ للتمرين ٢ - إطار الممارسة الخاضعة للإشراف
 - الأداة ٢ للتمرين ٣ - أدوار المشرفين وأخصائيي الحالات
 - نشرة التمرين ٤ - نموذج Grow
 - نشرة التمرين ٥ - تقديم التعقيبات
 - العمل الجماعي للتمرين ٥ - التعقيبات التي يتم تقديمها
 - العمل الجماعي للتمرين ٦ - اجتماعات إدارة الحالات
 - نشرة التمرين ٦ - دراسات الحالة لاجتماعات إدارة الحالات
- العرض التقديمي للوحدة

ملخص الجلسة:

الجلسة ١: فهم الإشراف وإدارته

المعايير الدنيا لحماية الطفل:

١٥ - إدارة الحالات

■ خطة الجلسة ٣ – فهم وإدارة الإشراف

الهدف	أن يفهم المشاركون دور المشرف وأن يكتسبوا مهارات الإشراف ويتعرفون على أدواته.	
نتائج التعلم	● معرفة وظيفة الإشراف والغرض منه في إدارة الحالات. ● توضيح استخدام سجل الممارسة التأملية للإعداد للإشراف. ● استخدام إطار الممارسة الخاضعة للإشراف كجزء من عملية الإشراف. ● التمييز بين دور المدير ودور المشرف. ● توضيح أساليب الاستماع الفعال في سياق الإشراف. ● تقديم التعقيبات بطريقة واضحة وبناءة. ● معرفة كيفية تيسير اجتماع إدارة الحالة مع فريق من أخصائيي الحالات.	
الوقت	٥ ساعات و ٣٠ دقيقة	
متن الجلسة		
٤٠ دقيقة (صفحة ٢٢٤)	التمرين ١: الإشراف وإدارة الحالة: مناقشة دور الإشراف في إدارة الحالات ومن الذين يستهدفهم.	نشرة
ساعة و ١٠ دقائق (صفحة ٢٢٥)	التمرين ٢: أدوات الإشراف: التعريف بسجل الممارسة التأملية وإطار الممارسة الخاضعة للإشراف.	نشرة
٤٠ دقيقة (صفحة ٢٢٦)	التمرين ٣: الإدارة والإشراف: مناقشة دور كل من المشرف والمدير والتحديات التي تواجه كلاهما أثناء قيامه بدوره.	نشرة
ساعة واحدة (صفحة ٢٢٦)	لتمرين ٤: مهارات الإشراف - الاستماع الفعال: تعلم الاستماع الفعال وممارسته باستخدام إطار الممارسة الخاضعة للإشراف.	نشرة
٤٥ دقيقة (صفحة ٢٢٩)	التمرين ٥: مهارات الإشراف - التواصل وتقديم التعقيبات: تعلم تقديم التعقيبات وممارسته.	نشرة
ساعة واحدة (صفحة ٢٣١)	التمرين ٦: أدوات الإشراف: تعلم كيفية تيسير اجتماعات إدارة الحالات.	نشرة

الجلسة ١ ملاحظات للمدرب – فهم وإدارة الإشراف

مقدمة الجلسة (٥ دقائق)

قل < في هذه الجلسة ستتعرفون على مفهوم الإشراف في إدارة الحالات ومهاراته والأدوات اللازمة لأدائه. كما سنناقش الفرق بين دور المدير ودور المشرف لمن سيؤدي منكم كلا الدورين. سيكون أخصائيو الحالات الذين انتهوا من تدريب أخصائيي الحالات قد حصلوا على تدريب لمدة نصف يوم على الرعاية الذاتية، ولكن ستحتاج إلى تزويدهم بالفهم لماهية الإشراف حتى يتسنى لهم فهم ما يتوقعونه من جلسات الإشراف والمساهمة بها وكذلك، في حالة استخدام الأدوات المتوفرة بهذه الوحدة، التعرف بشكل جيد على سجل الممارسة التأملية وإطار الممارسة الخاضعة للإشراف.

شارك هدف الوحدة ونتائج التعلم (الشريحة ٢) والتمارين وفقاً لجدول الأعمال.

التمرين ١ – الإشراف وإدارة الحالات (٣٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتعرف المشاركون على وظيفة الإشراف والغرض منه في إدارة الحالات.

قل < أود منكم كتابة كلمات أو جمل على أوراق لاصقة تتضمن تعريف الإشراف في إدارة الحالات حسب رأيكم، ثم الصقوا الأوراق على اللوح الورقي القلاب. (قم سريعاً بإعادة ترتيب الأوراق اللاصقة أثناء قراءتها بينما يعود المشاركون لأماكنهم).

راجع الأوراق اللاصقة مع المجموعة. (لا تقدم تعقيبات تفيد ما إذا كانوا على صواب أم خطأ).

شارك نشرة وظيفة الإشراف والغرض منه في إدارة الحالات، والذي ينطوي على نفس محتوى الشرائح ٤ – الإشراف على دراسة الحالات والحالات الفردية و ٥ – دعم الرعاية الشخصية و ٦ – دعم العمليات الأوسع نطاقاً و ٧ – يؤدي الإشراف الوظائف التالية و ٨ – السرية والإشراف و ٩ – من يتلقى الإشراف - في حال رغبتك بعرض أي منها لمناقشتها بالتفصيل.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٠).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٢ - أدوات الإشراف (ساعة و ١٠ دقائق)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من التعرف على استخدام سجل الممارسة التأملية في الإعداد للإشراف وإطار الممارسة الخاضعة للإشراف كجزء من عملية الإشراف.

قل < سنقوم الآن باستعراض اثنين من أدوات الإشراف يمكنك استخدامها مع أخصائيي الحالات أثناء الإشراف. أولها سجل الممارسة التأملية.

شارك الأداة ١ للتمرين ٢ - سجل الممارسة التأملية واستعرض الأداة مع المشاركين.

قل < إن الغرض من سجل الممارسة التأملية هو أن يقوم المشاركون بتسجيل أفكارهم ومشاعرهم وأنشطتهم بعد الأحداث الهامة كجزء من عملية دراسة الحالة. وقد يكون هذا الحدث مقابلة مع طفل وأسرته أو تطور جديد بحالة ما أو شيء يهدد سلامتهم أو مؤتمر حالة. ويمكنهم حقاً مناقشة أي حدث يودون دراسته ومناقشته مع المشرف. أو يمكن أن يقترح المشرف الحدث الذي يرونه مفيداً ليقوم أخصائيو الحالات بدراسته.

ويستطيع أخصائيو الحالات حينها دراسة هذا الحدث ومشاركة تأملاتهم معك أثناء الإشراف. ويمكنك في هذه اللحظة استخدام الاستماع الفعال لمساعدتهم في محاولة التوصل لحل للتحديات التي تم تحديدها (كما سيناقش لاحقاً).

تحقق إن كان المشاركون قد فهموا هذه الأداة وكل الأسئلة التي تضمنتها.



نشاط شخصي < امنح المشاركين ١٠ دقائق لممارسة استخدام الأداة مع حالة أو حدث واجهوا صعوبات بشأنه أثناء دراسة الحالة في الماضي. يجب ألا يشكل التمرين إزعاجاً لهم وألا يقود إلى مخاطر انتهاك السرية نظراً لأن ذلك ستم مناقشته لاحقاً في بيئة التدريب وليس في بيئة سرية مغلقة كما يكون عليه الحال في عملية الإشراف الحقيقية.



مناقشة عامة < ناقش مشاعر المشاركين تجاه الأسئلة التالية:

- كيف وجدت عملية إكمال سجل الممارسة التأملية؟
- هل يمكنك تخيل استخدامه بالمستقبل؟
- هل يمكنك تخيل مناقشة ذلك مع أخصائيي الحالات التابعين لك كجزء من الإشراف؟



قل < سيتسنى لنا ممارسة استخدام هذه الأداة بتمرين لاحق ولكن سنراجع أولاً إطار الممارسة الخاضعة للإشراف والذي يعد أداة الإشراف الأساسية التي سنقوم بمشاركتها بهذه الوحدة والتي ستغطي النقاط الأساسية للمناقشات المستمدة من استخدام سجل الممارسة التأملية.

شارك الأداة ٢ للتمرين ٢ - إطار الممارسة الخاضعة للإشراف وقم بمراجعة المعلومات الإرشادية (الصفحات من ١ إلى ٣) مع المشاركين.



نشاط شخصي > امنح المشاركين ١٥ دقيقة لإكمال معدلات الكفاءة لبعض الكفاءات الواردة في الإطار ليذكروا جيداً ما به.



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٢).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٣ – الإدارة والإشراف (٤٠ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من التمييز بين دور المدير ودور المشرف.

الدور والتحدث > من أجل استعراض وظيفة الإشراف والغرض منها كما نوقش من قبل، يبدأ المشاركون بالتحدث في أزواج لمدة ١٠ دقائق عن الدور الذي ينبغي على المشرفين القيام به مقارنة بالمديرين.



مناقشة عامة > يقوم المشاركون بمشاركة النقاط الأساسية في حواراتهم.



اكتب أي نقاط صحيحة على اللوح الورقي القلاب (انظر النشرة):



أدوار المشرفين	أدوار المديرين

شارك الشرائح من ١٤ إلى ١٧ – التحديات المتعلقة بتحقيق التوازن بين إدارة الحالات والإشراف على عمل الحالات، ١٨ - من يمكنه الإشراف - ونشرة التمرين ٣ - أدوار المشرفين وأخصائيي الحالات.

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ١٩).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٤: مهارات الإشراف: الاستماع الفعال^{١٢٤} (ساعة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من توضيح أساليب الاستماع الفعال في سياق الإشراف.

124. Adapted from the Coaching Toolkit for Child Protection in Emergencies: Guidance and Tools for Coaches based on experience from the Child Protection Trainee Scheme (2009), Tony Dines for Save the Children UK

قل > النهج الأمثل للإشراف هو استخدام الاستماع الفعال والاستجاب المؤثر حتى يستطيع أخصائيو الحالات تأمل أدائهم واستخلاص الاستنتاجات والقرارات بشأن كيفية التطور والتحسين.

قل > مهارات الاستماع الفعال وثيقة الصلة بعملية الإشراف بالضبط مثلما هي وثيقة الصلة بعمل الحالات.

قل > هل تتذكر ما تعلمته عن الاستماع الفعال من قبل؟

مناقشة عامة > ماذا الذي تعرفونه عن الاستماع الفعال؟



شارك :

الاستماع الفعال هو عملية تستخدم لتشجيع أخصائيي الحالات على التقصي والاستكشاف بأنفسهم:

- ما هي قضاياهم الأساسية؟
- ما الذي قد يفعلونه حيالها؟
- الخطوات التي سيتخذونها نتيجة لذلك.

ينطوي الاستماع الفعال على:

- لغة الجسد الإيجابية
- استخدام الأسئلة المغلقة والمفتوحة والأسئلة التفسيرية بشكل صحيح
- إعادة صياغة ما تم قوله ليعكس المشاعر ويخلص الحقائق.

هذه هي جميع النقاط التي ناقشناها في الوحدة د: التواصل مع الأطفال.



تحقق مما إذا كان المشاركون يتذكرون هذه الأساليب.

شارك المعلومات التالية من خلال عرض تقديمي تشاركي:

اسمح لأخصائيي الحالات بمحاولة حل المشكلات بأنفسهم أولاً: من الأفضل أن تترك أخصائيي الحالة يقومون بحل المشكلة بأنفسهم أولاً. فعادة ما يتعلم البشر بشكل أفضل إن حاولوا حل المشكلة بأنفسهم بدلاً من إعطائهم إجابة جاهزة. وللقيام بذلك ستحتاج للامتناع عن تقديم المشورة والإرشاد في بداية الأمر. فما نود القيام به هنا هو تعليم أخصائيي الحالات كيفية حل المشكلات بدلاً من الإيمان بوجود إجابة لكل شيء وأنت ستكون مصدر هذه الإجابة! فما الذي سيحدث إن لم تكن موجوداً؟

ساعد أخصائيي الحالات على التعود على عدم التيقن: أثناء دراسة الحالة قد نستقبل حالة يتم تقديمها بنفس الطريقة خمس مرات. وفي المرة الثانية قد نفكر - أنا أعرف هذه الحالة جيداً ويمكنني حلها بهذه الطريقة! ولكن ندرك بعدها أن كل حالة تتطور بشكل مختلف ومن ثم تستلزم استجابة مختلفة. لذا نحن بحاجة لأن نتعود على الشعور بعدم التيقن فهو خاصية جوهرية لعملية إدارة الحالات، وكلمنا أدركنا ذلك بشكل أسرع، ازدادت ثقتنا بشكل أكبر.

أكّد على الحاجة إلى الاستماع الفعال لفهم الصورة الكاملة لكل موقف: ولهذا السبب نبدأ دراسة أي حالة بالتقييم الذي يتضمن إلقاء أسئلة كثيرة حتى يتسنى لنا فهم الموقف بأفضل شكل ممكن. وينطبق نفس النهج على الإشراف. فنحتاج لطرح الأسئلة قبل أن نستطيع فهم ما يدور حقًا وبالقيام بذلك قد يتمكن أخصائيو الحالات من التوصل لإجابات بأنفسهم.

التعود على عدم اليقين وتطبيق مبادئ إدارة الحالات هما إستراتيجيتان رئيسيتان لمساعدة أخصائيي الحالات على إدارة الحالات الصعبة بثقة: نحن بحاجة لبناء سمات أخصائيي الحالات بما يجعلهم يتعودون على عدم التيقن والتخلي بالثقة عند تطبيق مبادئ إدارة الحالات (وهو الأهم) وعملية إدارة الحالات في المواقف المختلفة. ولا شك أن النتائج تختلف بين الأشخاص ولكن طالما قمنا باتباع المبادئ فلن نتسبب بأي أضرار حتى وإن كانت حالة يصعب حلها.

التأكد من أن أخصائيي الحالات يفهمون بوضوح هذا النهج (حل المشكلات قبل تزويدهم بالنصيحة) حتى لا يشعرون بالإحباط.



مناقشة عامة < هل سيكون نهج عدم تقديم النصيحة مناسباً دائماً؟

قل < إذا كانت هناك أي حالة عاجلة تتطلب استجابة، فقد تحتاج لأن تقدم التوجيهات في بعض الأحيان، ولكن إن تم تخصيص وقتاً محدداً للإشراف عليك أن تتراجع خطوة للوراء وأن تستمع بفعالية وتترك المجال لأخصائيي الحالات لتري الحلول التي يقومون باستنباطها بأنفسهم.



عمل جماعي

الإعداد: من الأفضل أن يتم إعداد أحد المشاركين ليقوم بالمشاركة في الشرح في وقت مبكر عن طريق:

- سؤال المشاركين إن كان أحدهم يرغب في ذلك.
- سؤالهم إن كان بإمكانهم التفكير بمشكلة يشعرون بالارتياح لمناقشتها أمام المجموعة.
- مراجعة طبيعة المشكلة حتى تتأكد من كونها مناسبة.

قل < يعد نموذج Grow جيداً في استخدام مهارات الاستماع الفعال لدينا لمساعدة أخصائيي الحالات على حل المشكلات التي يعانون معها.



شارك النشرة ١ للتمرين ٤ - نموذج Grow - مع المشاركين وراجعها معهم.

قل < أود من أحد المشاركين التطوع لتوضيح نموذج Grow عن طريق مشاركة إحدى المشكلات التي تواجهه مع المجموعة بينما تقوم أنت بدور "المشرف".

شارك العرض لمدة حوالي ٥ دقائق تغطي كل مرحلة من المراحل.

قل < لديكم الآن ٢٠ دقيقة لممارسة نموذج Grow في أزواج، منها ١٠ دقائق للقيام بدور المشرف. يمكنكم استخدام السيناريو الذي قمتم بدراسته بسجل الممارسة التأملية إن كان ذلك مفيداً.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- كيف تقيمون استخدام نموذج Grow؟
- هل استخدمتم أساليب كهذه بالفعل؟
- هل تعتقدون أنكم ستستخدمون هذا النموذج في سياق عملكم؟



شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢١).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.



التمرين ٥ – مهارات الإشراف: التواصل والتعقيبات (٥ ٤ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتمكن المشاركون من تقديم التعقيبات بطريقة واضحة وبناءة.

قل < بعد أن استمعنا لأخصائيي الحالات واستخدمنا الاستماع الفعال لمساعدتهم على تجاوز تحدٍ معين، قد نحتاج لتقديم بعض التعقيبات على ما قمنا بملاحظته وذلك إن كانوا لا يزالون غير قادرين على تحديد التحدي أو حل المشكلة بأنفسهم.

شارك الشريحة ٢٣ - التعقيبات.

قل < تُستخدم التعقيبات البناءة في تحديد النواحي التي تتطلب التحسين والإجراءات التي ستحقق هذا التحسين. وفي الإشراف سنحتاج دائماً لاستخدام التعقيب البناء ولكن يجب دائماً تقديم هذا التعقيب في موضعه.

قل < هل لديكم أي نصائح/تلميحات/مؤشرات بشأن تقديم التعقيبات البناءة؟

اكتب اقتراحات المشاركين على لوح ورقي قلاب.



شارك الشريحة ٢٤ – التعقيبات.

شارك نشرة التمرين ٥ - تقديم التعقيبات^{١٢٥} وراجعها مع المشاركين.



125. Working with Children and their Environment (no date) Terre des Hommes: <http://tdh-childprotection.org/documents/working-with-children-and-their-environment>.



عمل جماعي

قل < ستقومون بلعب الأدوار لموقف يتم فيه تقديم التعقيبات وتلقيها.

سيقوم أحدكم بدور "المشرف" بينما يقوم الآخر بدور "أخصائي الحالات" وستتبادلون الأدوار بعدها.

عندما تقوم بدور أخصائي الحالة ستستخدم في جلسة الإشراف الموقف الذي قمت بدراسته مسبقاً في إطار الممارسة التأملية. سيستمع المشرف لما تم قوله ثم يقدم تعقيباً حول ما لاحظته (ستحتاج لتخيل أنهم يقومون بالعرض أثناء الموقف الوارد). سيختار الشخص الذي يقوم بدور المشرف أحد أنواع التعقيبات الواردة بالنشرة وسيقوم بتزويده به.

لذا فإن الشخص الذي يمارس العملية هنا هو المشرف حيث يمارس عملية تقديم التعقيبات. أي كيفية صياغة التعقيب وكيفية بنائه ونحوه.

أما بالنسبة لأخصائي الحالة، لا يمكنك ممارسة تلقي التعقيب لأن التعقيب الذي سنتلقاه ليس حقيقياً. ولكن قد ترغب في دراسة كيفية استجابتك لهذه التعقيبات في الواقع لتجعل الأمر أكثر واقعية للشخص الذي يقوم بدور المشرف وאתرك لهم مساحة كافية لممارسة الأمر دون أن تدع "شخصيتك" تفسد الأمر.

سيكون أمامكم ١٠ دقائق قبل تبديل الأدوار و ١٠ دقائق أخرى بعد تبديلها.

شارك العمل الجماعي للتمرين ٥ - التعقيبات التي يتم تقديمها.



صنف < إن كنت تعتقد أن هناك بعض المشاركين من المحتمل أن يكونوا أكثر ثقة/ارتياحاً في تقديم التعقيبات عن الآخرين يمكنك السماح لهؤلاء المشاركين بأداء دور المشرف أولاً. اطلب من المشاركين الاصطفاف وفقاً لمستوى ارتياحهم في تقديم التعقيبات، وقسم المجموعة إلى قسمين بحيث يقوم الأشخاص الأكثر ثقة بدور المشرف أولاً بينما يقوم الأشخاص الأقل ثقة بدور أخصائي الحالات أولاً. بهذه الطريقة يتمكن "أخصائي الحالات" من التعلم من المشرفين أو الحصول على الوقت الكافي ليشعر بارتياح أكبر.

مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

كيف وجدتم التمرين؟

هل تشعرون أنكم مستعدون الآن لتقديم تعقيبات بناءة لأخصائيي الحالات التابعين لكم؟



شارك (إن كان ما زال لدى المشاركين أي مخاوف بشأن تقديم التعقيبات البناءة) المؤشرات التالية استجابة للمخاوف المثارة.^{١٢٦}

قل < نتجنب في الغالب إخبار الناس بالأشياء المثيرة للضيق لأننا لا نشعر بالارتياح أو نجد صعوبة في التعامل مع ضيق/غضب الآخرين. ولكن السؤال الضروري الذي يجب أن نطرحه على أنفسنا في هذا الموقف هنا: هل يمكن لنا أن نتحمل تبعات عدم تقديم التعقيبات؟

هل سيسوءهم ذلك، وإن حدث كيف ستتعامل مع الأمر؟ ليس من المحتمل أن يحدث ذلك عادة من الناحية العملية. إذا شعر أحد بالحزن يمكنك إظهار تعاطفك الحقيقي مع مشاعره دون تغيير النقاط التي تحاول إثباتها. ويمكنك عرض إعطاء الشخص استراحة قصيرة لتسبح له الفرصة لاستجماع شتات نفسه. إن كنت تشعر بالقلق من أن يكون رد فعله لتعقيبك عنيفًا، تأكد من أن تكون على مسافة قريبة لطلب المساعدة أو ضع مقعدك بالقرب من أي مخرج.

هل سيؤثر ذلك على علاقتك بهذا الشخص لفترة طويلة؟ ينبغي ألا يؤثر تقديم تعقيب بناء على علاقتك بهذا الشخص إن كان بينكما علاقة عمل جيدة وإن قمت بتقديم التعقيب بطريقة بارعة، بل قد يتسبب ذلك في بعض الأحيان في تحسين العلاقة بينكما حيث تقومان بمناقشة المشكلات بصراحة ويظهر ذلك اهتمامك بتحسين هذا الشخص.

هل سيستمعون لما نقوله أم سيعرفونه؟ تحقق مما إذا تم سماعك بدقة بأن تطلب من الشخص إعادة صياغة ما قلته له وإعطائه الفرصة للتعليق. وعادة ما يكون من المفيد إعادة صياغة تعليقاته ثانية أيضًا للتحقق من كونك تفهم تمامًا. وأوضح لهم أنك ترغب في أن تفهمهم جيدًا وأن تتفهم آرائهم.

هل سيؤثر ذلك بالفعل على الطريقة التي يتصرفون بها؟ يعتمد ذلك على قبولهم التعقيب أم لا. وفي النهاية يجب أن يتخذ الشخص قراره الشخصي بشأن تقبل التعقيب المقدم له أم لا. فإن لم يتقبل التعقيب، سيكون من الضروري هنا توضيح الحدود وشروط (CPTS) ومتطلبات الإدارة الأخرى. فقد لا يتقبل شخص ما التعقيب، ولكن إن كان ذلك يعني رفضه القيام بالتغيرات السلوكية اللازمة، فيجب حينها الإشارة إلى عواقب ذلك. وفي بعض الأحيان يتقبل شخص التعقيب في وقت ما، ولكن لا يغير ذلك شيء من سلوكه. ويكون السبب وراء ذلك عادة هو أنهم خرجوا من جلسة التعقيب دون أهداف واضحة أو خطة عمل مفصلة تمكنهم من تنفيذ هذه الأهداف. ولا يعد تقديم التعقيبات غاية في حد ذاته بل هو بداية أو استئناف لعملية بين شخصين.

شارك الشرائح ٢٥ - الشواغل المتعلقة بتقديم التعقيبات و ٢٦ نتائج الفشل في تقديم التعقيبات البناءة - ونقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٢٧).

تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدمًا.



التمرين ٦ - أدوات الإشراف: اجتماعات إدارة الحالات (٥٥ دقيقة)

نتيجة التعلم: بنهاية هذا التمرين سيتعرف المشاركون على كيفية تيسير اجتماعات إدارة الحالات مع فريق من أخصائيي الحالات.

مناقشة عامة < حسبما تفهمون ما هي اجتماعات إدارة الحالات.





اكتب النقاط التي ذكرها المشاركون على اللوح الورقي القلاب.

شارك الشرائح من ٢٩ إلى ٣٠ - اجتماعات إدارة الحالات.



مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول المسائل التالية:

- هل قمت بالاشتراك في اجتماع إدارة حالات من قبل؟
- كيف تمت إدارته؟ ما الذي تضمنه؟
- لماذا يُعتبر مشاركة الإدارة في هذه الاجتماعات ضروريًا؟

قل < إن مشاركة المديرين في اجتماعات إدارة الحالة ضرورية لأجل:

- تحديد التأخر في التقدم أو النواحي الأخرى التي لا يتم فيها الالتزام بالمبادئ التوجيهية لإدارة الحالات، ومراعاة المتضمنات الإدارية للانتهاء منها (مثل تشديد الإشراف، تعيين عدد أكبر من الموظفين، إعادة وضع معايير الضعف مع المجتمعات المعنية - يتم مناقشتها لاحقًا بالوحدة).
- إمكانية معالجة العوائق التشغيلية لإدارة الحالات.
- إمكانية تحديد الدعم اللازم للمشرفين والفريق على نطاق أوسع (بما في ذلك التدريب).
- إمكانية تحديد التحديات المتعلقة بالتنسيق مع الوكالات الأخرى.
- إمكانية مشاركة تحليل عدد الحالات مع أخصائيي الحالات ومراعاتها فيما يتعلق ببرنامج التخطيط الأوسع.
- إمكانية مشاركة الخدمات الإضافية التي يحتاجها البرنامج لجمع الأموال.



عمل جماعي^{١٢٧}

قل < سنقوم الآن بلعب أدوار في اجتماع إدارة حالة.

سيتم تقسيمكم إلى مجموعتين كبيرتين وتخصيص حالة صعبة تخضع للمناقشة. ستتضمن كل مجموعة اثنين من أخصائيي الحالات يقومون بتقديم الحالة ومشرف يترأس الاجتماع وأخصائيي حالات آخرين يقومون بالمشاركة. وسيكون أمامكم ٢٥ دقيقة.



شارك العمل الجماعي للتمرين ٦ - اجتماعات إدارة الحالات مع المشاركين ونشرة التمرين ٦ - دراسات الحالة لاجتماعات إدارة الحالات مع المشاركين الذين يقومون بدور أخصائيي الحالات الذين ستم مناقشة حالاتهم (يقوم كل واحد منهم باختيار حالة).

صنف المشاركين في مجموعتين كبيرتين وقم بترقيهما.



مناقشة عامة < قم بتيسير مناقشة حول الأسئلة التالية:

- هل وجد أخصائيو الحالات هذه المناقشة مفيدة؟
- هل وجد أخصائيو الحالات الآخرون هذا مفيدًا؟
- هل وجد المشرفون عملية ترأس المناقشة سهلة؟
- هل سيكون ذلك سهلًا/صعبًا/مفيدًا على أرض الواقع؟
- هل قام أخصائيو الحالات بمشاركة أي معلومات تعريفية عن الحالة؟

شارك نقاط التعلم الرئيسية (الشريحة ٣١).

^{١٢٧} مقتبس من Case Management Training Jordan (2013), UNHCR, Save the Children and UNICEF (غير منشور).



تحقق مما إذا كان لدى المشاركين أي أسئلة/تعليقات نهائية قبل المضي قدماً.

خاتمة الجلسة (٥ دقائق)



ذكّر المشاركين بهدف الوحدة ونتائج التعلم الخاصة بها (الشريحة ٣٢) وسلّمهم إذا كان كانوا يشعرون بتحقيق هذه النتائج.

قل < بانتهائكم من هذه الوحدة الآن يمكنكم بدء العمل كمشرفين.

قل < لقد انتهيتُم الآن من الحزمة التدريبية لإدارة الحالات!

■ مراجع الوحدة أ:

- Action for the Rights of Children Training Package, <http://www.arc-online.org/using/index.html>.
- Early Intervention: The Next Steps, (2011), Allen, G. for UK Government, available from: <http://www.dwp.gov.uk/docs/early-intervention-next-steps.pdf>
- Alternative Care in Emergencies Toolkit (2013), Interagency Working Group on Unaccompanied and Separated Children, published by Save the Children on behalf of the Interagency Working Group on Unaccompanied and Separated Children.
- Psychosocial Care & Protection of Children in Emergencies: A Field Guide, (2004) Arntson, L. and Knudsen, C. for Save the Children.
- Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings (2012), International Rescue Committee and UNICEF: http://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf
- Case Management in Child Welfare in Romania, (no date) The Jordan Institute for Families at the University of North Carolina School of Social Work and World Vision.
- Child Protection Case Management Training Libya (2012), Jones, C. for Save the Children Libya (unpublished).
- Inter Agency Guidelines For Case Management & Child Protection - The role of case management in the protection of children: A guide for policy & programme managers and caseworkers (2014) Case Management Task Force.
- Children and Brain Development: What We Know About How Children Learn, (2001 and 2011) J. Graham and L.A. Forstadt: <http://umaine.edu/publications/4356e/>
- In Brief: The Science of Neglect, the Center on the Developing Child at Harvard University, (2013) available from: <http://developingchild.harvard.edu/>.
- Understanding Children's Development: 5th Edition, (2011) Smith Cowie and Blades, John Wiley and Sons Ltd, UK.
- Understanding the Effects of Maltreatment on Brain Development (2009) Child Welfare Information Gateway.
- Young children develop in an environment of relationships (2009) Working Paper, Center on the Developing Child, Harvard University.

■ مراجع الوحدة ب:

- Caring for Child Survivors training package (under development), Thompson, H. for UNICEF and the International Rescue Committee.

■ مراجع الوحدة ج:

- A Parrot on Your Shoulder: A guide for people starting to work with orphans and vulnerable children (2004), International HIV/AIDS Alliance.
- Creating Healing Classrooms: A Multimedia Teacher Training Resource (2011), International Rescue Committee.
- The Gender Based Violence Information Management System User Guide (2011) Interagency: <http://gbvims.org>.
- Standard Operating Procedures for Child Protection Case Management in Dadaab: Case Management Section (2011), C. Jones for Save the Children (unpublished).

■ مراجع الوحدة د:

- Active Listening Skills Handout, National Council of the Blind for Ireland (no date): <http://www.ncbi.ie/about-ncbi/department-of-projects-and-research/current-projects/active/active-volunteer-training-materials>
- Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings (2012), International Rescue Committee and UNICEF, available from: http://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf
- Case Management in Child Welfare in Romania, The Jordan Institute for Families at the University of North Carolina School of Social Work and World Vision
- Child Protection Case Management Training Manual (2012), C. Jones for Save the Children Libya (unpublished).
- Communicating with Children: Helping Children in Distress (2000) Save the Children, available from: <http://www.savethechildren.org.uk/resources/online-library/communicating-children-helping-children-distress>
- Field Handbook for the Implementation of Best Interests Determination (2011) UNHCR available <http://www.refworld.org/pdfid/4e4a57d02.pdf>
- Gathering Information (2008) Social Care Institute of Excellence, available from: <http://www.scie.org.uk/assets/elearning/communicationskills/cs04/resource/html/object4/index.htm>
- Promoting Child Welfare and Protection in Albania - In Service Training Programme for Child Protection / Child Welfare Workers: Module 4 - The Assessment Process (2013), Stephanie Delaney for Terre des Hommes Albania, unpublished.
- Standard Operating Procedures for Child Protection Case Management in Dadaab: Case Management Section (2011), C. Jones for Save the Children (unpublished).
- Working with Children and Their Environment (no date) Terre des Hommes: <http://tdh-childprotection.org/documents/working-with-children-and-their-environment>
- 100 Ways to Energize Groups: Games to use in workshops, meetings and the community (no date) International HIV/AIDS Alliance

■ مراجع الوحدة هـ:

- Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings (2012), International Rescue Committee and UNICEF: http://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf
- Communicating with Children: Helping Children in Distress (2000) Save the Children, available from: <http://www.savethechildren.org.uk/resources/online-library/communicating-children-helping-children-distress>

- Integrated Child Protection & GBV Case Management Training Manual: Module Two (draft), CESVI
- Training Manual Inter-agency Child Protection Information Management System (2012) A. Brusanti and L. Haines for UNICEF, Save the Children and the International Rescue Committee, available from: <http://www.childprotectionims.org/>
- Unaccompanied and Separated Children Handbook (2013)
- Social Work Case Management Standards (2013). US National Association of Social Workers 2013.
- A Brief Introduction to Social Work Theory (2009), David Howe, Palgrave Macmillan, Hampshire.
- Children's Rights: Spice 'em up! (2009) Save the Children
- Unaccompanied and Separated Children Handbook (2013) Unaccompanied and Separated Children Working Group, Child Protection Working Group
- Advanced Training in Child Protection and Education in Emergencies: 2.11. Presentation Session: Referral Pathways (2012), Plan International
- Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings (2012), International Rescue Committee and UNICEF, available from: www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf
- Community based social work with children and families: Manual on Prevention and Reintegration (2005), Save the Children UK Bulgaria
- Curriculum for Case Management in Child Welfare in Romania: Participant Notebook (2001), World Vision and The Jordan Institute for Families at the University of North Carolina School of Social Work
- Curriculum for Case Management in Child Welfare in Romania (2001), World Vision and The Jordan Institute for Families at University of North Carolina School of Social Work
- Field Handbook for the Implementation of BID (2010), UNHCR: <http://www.refworld.org/docid/4e4a57d02.html>
- Module 4: The Assessment Process (unpublished), Terre des Hommes Albania
- The Gender Based Violence Information Management System User Guide, (2010) Interagency: <http://gbvims.org>
- Training Manual Inter-agency Child Protection Information Management System (2012) A. Brusanti and L. Haines for UNICEF, Save the Children and the International Rescue Committee, available from: <http://www.childprotectionims.org/>
- Wilks T. (2012) Advocacy and Social Work Practice, Open University Press, Berkshire.
- Working with Children and their Environment (2011) Terre des Hommes, (no date) available from: <http://tdh-childprotection.org/documents/working-with-children-and-their-environment>

مراجع الوحدة و:

- Community based social work with children and families: Manual on Prevention and Reintegration (2005), Save the Children UK Bulgaria
- Curriculum for Case Management in Child Welfare in Romania (2001), World Vision and The Jordan Institute for Families at University of North Carolina School of Social Work

- Personal Resilience and Wellbeing in the Field: Child Protection Trainees Handbook (2008) Sian Kelly for Save the Children (unpublished).
- Helping the Helpers, (no date or author) Health and Human Rights Info: http://www.hhri.org/thematic/helping_helpers.html

■ مراجع الوحدة ز:

■ مراجع الجلسة ز ١:

- Child Protection in Emergencies Face to Face Training Package (2013), Child Protection Working Group.
- Child Protection Rapid Assessment Tool Part 2 (2013), Child Protection Working Group.
- Strengthening National Child Protection Systems in Emergencies Through Community-Based Mechanisms: A Discussion Paper (2010), Save the Children on behalf of the Child Protection Working Group.

■ مراجع الجلسة ز ٢:

- Case Management Systems and Accountability: Social Work in Child Protection Projects (2009), Terre des Hommes.
- Child Protection in Emergencies Competency Framework (2010), Inter-agency: <http://resourcecentre.savethechildren.se/library/child-protection-emergencies-cpie-competency-framework-0>.
- Community based social work with children and families: Manual on Prevention and Reintegration (2005), Save the Children UK Bulgaria.
- Family and Social Policy in Japan: Anthropological Approaches, (2002), Goodman R., Cambridge University Press.
- Standard Operating Procedures for Child Protection Case Management in Dadaab: Case Management Section (2011), C. Jones for Save the Children (unpublished).
- The Gender Based Violence Information Management System User Guide, (2010) Interagency: <http://gbvims.org>.
- Training Manual Inter-agency Child Protection Information Management System (2012) A. Brusanti and L. Haines for UNICEF, Save the Children and the International Rescue Committee, available from: <http://www.childprotectionims.org/>

■ مراجع الجلسة ز ٣:

- Child Protection in Emergencies Training for Stand-By Partners: Participant's Workbook (2013), Sara Lim Bertrand, UNICEF, DRC, UNHCR.
- Coaching Toolkit for Child Protection in Emergencies: Guidance and Tools for Coaches based on experience from the Child Protection Trainee Scheme (2009), Tony Dines for Save the Children UK.
- Community based social work with children and families: Manual on Prevention and Reintegration (2005), Save the Children UK Bulgaria.
- People and Performance Management (2007), Save the Children.
- Working with Children and Their Environment, (no date) Terre des Hommes: <http://tdh-childprotection.org/documents/working-with-children-and-their-environment>

