


الدليل التدريبي
لإجراءات العمل الوطنية الموحدة للوقاية
والاستجابة لحالات العنف في الأردن
«السياسات والمبادئ التوجيهية، إجراءات
التعامل مع حالات العنف الأسري»



فهرس المحتويات

٤	المقدمة
٦	القواعد العامة لاستخدام هذا الدليل
٧	قواعد ادارة الجلسات
٨	الدليل التدريبي للسياسات والمبادئ التوجيهية للوقاية والاستجابة لحالات العنف
٩	اليوم الاول
٣٣	اليوم الثاني
٥٩	اليوم الثالث
٨٨	اليوم الرابع
١١٥	اليوم الخامس
١٢٥	الدليل التدريبي لاجراءات التعامل مع حالات العنف الاسري
١٢٦	اليوم الاول
١٤٨	اليوم الثاني
١٥٧	اليوم الثالث
١٦٠	اليوم الرابع

[المقدمة]

تم تطوير الدليل التدريبي على الإجراءات الوطنية الموحدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردن «العنف المبني على النوع الاجتماعي، العنف الأسري، وحماية الطفل» من قبل المجلس الوطني لشؤون الأسرة عام ٢٠١٨ وبالشراكة مع منظمات الأمم المتحدة (منظمة الأمم المتحدة للطفولة/ اليونيسف ، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، صندوق الأمم المتحدة للسكان)، والمؤسسات الوطنية الحكومية وغير الحكومية والمنظمات الدولية ومجموعات العمل الفرعية (العنف المبني على النوع الاجتماعي وحماية الطفل) وتحت إشراف الفريق الوطني لحماية الأسرة من العنف، ليكون أداة تدريبية بين يدي كافة المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف لتعزيز المعرفة والمواقف والمهارات اللازمة لدى العاملين لديها في استخدام منهجيات العمل المعتمدة في التعامل مع حالات العنف بما يساهم في الوصول الى فهم مشترك ومنهجيات عمل موحدة ومفعلة لكيفية التعامل مع الحالات على المستوى الوطني.

ويستخدم الدليل كموجه للمدربين في التدريب على الإجراءات الوطنية الموحدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردن من خلال توفير مرجعية علمية وعملية مفيدة في تحضير الأنشطة والاستفادة من منهجيات التدريب وارتقاء العمل بما فيها الخطوات والمراحل المتسلسلة لتنفيذ البرنامج التدريبي حول إجراءات العمل الوطنية الموحدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردن .

ويتضمن الدليل التدريبي لإجراءات العمل الوطنية الموحدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردن جزئين مترابطين ومتكاملين لتدريب العاملين مع حالات العنف :

الجزء الأول : الدليل التدريبي للسياسات والمبادئ التوجيهية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحماية الطفل .

الجزء الثاني : الدليل التدريبي لإجراءات التعامل مع حالات العنف .

القواعد العامة لاستخدام هذا الدليل

- ينصح بتطبيق هذا الدليل بإتباع الاساليب والإجراءات الموضحة، لكن يترك المجال للمدربين بالتعديلات التي يرونها مناسبة لتحقيق الهدف التدريبي شريطة تدوين هذه التعديلات بالكامل.
- تطبيق اسس تعلم الكبار التي تقر انهم لديهم خبرات في هذا المجال ، وينصح بالاستفادة منها خلال عملية التدريب والتعلم ، من خلال اشراكهم في تقديم المعلومات عن طريق الأسئلة الموجهة ومجموعات العمل النقاشية والعروض التقديمية.
- يقوم المدرب/المدربة أو من يساعده بتدوين المعلومات اللازمة لتطوير الدليل التي يمكن استنتاجها من خلال الأداء والمناقشة.
- الالتزام بتعبئة النماذج بشكل دقيق وتفصيلي والاهتمام بالمعلومات مع توضيح اهميتها في إدارة الحالة بالجودة العالية.
- ينصح المدرب/المدربة بتحضير تمارين كسر جمود مختلفة تناسب الفئة المستهدفة.

قواعد استخدام البطاقات الملونة:

- فكرة واحدة على البطاقة الواحدة.
- ما لا يزيد عن ثلاثة أسطر للبطاقة الواحدة.
- الكتابة بخط واضح ومفروق عن بعد.
- استخدام القلم العريض لون أسود أو أزرق.
- استخدام لون بطاقات موحد لكل موضوع / أو لكل مجموعة.

تمارين المراجعة

المراجعة اليومية هي فقرة تهدف الى استذكار المواضيع التي ذكرت في اليوم السابق أو في الجلسات أو الفقرات السابقة، والتي غالبا ما يُبنى عليها محتوى الجلسات التالية، ويجب ان تتم بشكل تفاعلي وابتكاري ممتع مع مراعاة عدم احراج المتدربين بل مساعدتهم على التذكر من خلال اسئلة استدلالية أو كلمات مفتاحية تساعد على تذكر المعلومات. كما ويراعي المدرب/المدربة عدم توجيه السؤال لأي شخص بشكل مباشر وترك الأمر للمتدربين للمبادرة والتطوع للإجابة. يقوم المدرب/المدربة بتصميم طريقة المراجعة باختيار اسلوب مقبول وممتع، مثل الكرة الورقية بحيث يقوم مشارك بسؤال عن موضوع تم تقديمه ليتطوع أحد المشاركين للإجابة فترمى له الكرة، ويقوم نفس الشخص بسؤال عن موضوع آخر ليقوم أحد المشاركين بالتطوع للإجابة وهكذا ...

بإمكان المدرب/المدربة عمل برنامج يومي بحيث تقوم كل يوم مجموعة من المتدربين بتحضير المراجعة اليومية وتنفيذها ويستحسن ان تقوم المجموعة بمناقشة الطريقة مع المدرب/المدربة بوقت مسبق، وعادة ما يقوم المتدربون بها بطرق تفاعلية وممتعة في نفس الوقت.

قواعد ادارة الجلسات

- فيما يلي أمثلة لقواعد ادارة حماية الأسرة الجلسات ، وللمدرب الانتقاء منها أو عمل عصف ذهني مع المشاركين للتوصل لقواعد يرونها مناسبة لهم مع مراعاة عدم تجاوز بعض القواعد الاساسية .
- المشاركة الفعالة من قبل المشاركين .
 - الالتزام بالوقت وبموضوع النقاش.
 - تكافئ بعضنا بالإنصات لبعضنا البعض.
 - نعمل بروح الفريق الواحد وندعم بعضنا.
 - المداخلات قصيرة ، واضحة وذات علاقة بموضوع النقاش.
 - تقبل واحترام الرأي الآخر.
 - لا يوجد فكرة سخيفة وفكرة جيدة ، كل الافكار خاضعة للنقاش.
 - نتحاور على الأفكار وليس على الأشخاص.
 - في تعلم الكبار ، لا يوجد معلم ومتعلم ، كلنا نتعلم من بعضنا.
 - انتظار الدور للحديث وعدم المبادرة به.
 - الالتزام بما يتم الاتفاق عليه في المجموعة الكلية.
 - نخلق جو مفعم بالصدقة والمحبة والاحترام والمرح.
 - البطاقات واللوحات المنجزة تفقد علاقتها بصاحبها بعد وصولها للوح ... تصبح بطاقتنا ولوحاتنا.
 - افعال الهواتف الخلوية أو وضعها على الصامت.
 - التدخين مسموح للمدخنين في الاستراحات وخارج القاعة.

الدليل التدريبي لسياسات والمبادئ التوجيهية للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردن

وقت الفقرة		الفقرة	وقت الجلسة		الجلسة	اليوم
٩:٣٠	٩:١٥	١	١١:٠٠	٩:٠٠	١	الأول
الافتتاح والتمهيد						العنوان
افتتاح الدورة التدريبية						الهدف
						المساعدات التدريبية
حسب الجهة الراعية، ممكن ان يكون افتتاح رسمي أو ان يقوم المدرب/ المدربة بالافتتاح المبسط						الأسلوب التدريبي

اليوم الأول: الجلسة الاجرائية

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- يتم الاتفاق عليها مع الجهة راعية الحفل بوقت مسبق مع ضمان المحافظة على الوقت في حال الافتتاح من قبل المدرب/المدربة، يقوم المدرب/المدربة بالافتتاح والترحيب بالمشاركين متمنيا لهم مشاركة مفيدة وفعالة في كل الجلسات والتفاعل فيما بينهم ومع المحتوى التدريبي .

وقت الفقرة		الفقرة	وقت الجلسة		الجلسة	اليوم
١٠:٠٥	٩:٣٠	٢	١١:٠٠	٩:٠٠	الأولى	الأول
٣ دقائق لشرح الطريقة، ٣٠ دقيقة للتعارف، ٢٠ وقت احتياطي						مدة الفقرة
تعارف المشاركين						العنوان
<ul style="list-style-type: none"> - ان يتعارف المشاركون على بعضهم البعض - كسر الجليد فيما بين المشاركين 						الهدف
أية مساعدات تدريبية تناسب المدرب/المدربة لضمان تفاعل المشاركين، مثل مجموعة صور مختلفة، كرة مطاط أو كرة من الورق، أو أي أداة تفاعلية يختارها المدرب						المساعدات التدريبية
						الأسلوب التدريبي

الخطوات التنفيذية المترجمة التي على المدرب/المدربة اتباعها

طريقة الصور :

- ١- يجهز المدرب/المدربة مسبقاً صور ذات طبيعة مختلفة (من الانترنت أو من أي مصدر آخر) بحدود ٣٠-٤٠ صورة ، أو ضعفي عدد المشاركين، مطبوعة على أوراق متساوية الحجم.
- ٢- يقوم بفرد الصور على الطاولات ، ويطلب من المشاركين المرور على جميع الصور ، بحيث يحدد كل مشارك صورة (لا يجب ان يحملها بيده) يستخدمها للتعريف عن نفسه من خلالها ويقف بجانبها.
- ٣- بعد ان يقوم كل متدرب بتحديد الصورة التي تناسبه ، يطلب المدرب/المدربة منهم حمل الصورة استعداداً للبدء بعملية التعارف.
- ٤- في حال اختيار اكثر من شخص لنفس الصورة ، فيتم التعارف من خلالها على التوالي .
- ٥- يطلب المدرب/المدربة من المشاركين حمل الصورة والوقوف على شكل دائرة مغلقة.
- ٦- في التعارف يقوم كل مشارك بتعريف نفسه من خلال موضوع الصور، أو يشرح كيف تتناسب الصورة مع شخصيته ، ويخبر المشاركين الأمور التي يرغب ان يعرفها المشاركين عنه بما لا يزيد عن دقيقتين لكل مشارك.
- ٧- في حال عدم ذكر اي من المشاركين لتفاصيل غير الأسم والمؤسسة ، يقوم المدرب/المدربة بتوجيه اسئلة بسيطة لمساعدة المشارك/ة على الحديث وبدون احراره/ا.
- ٨- بعد اكتمال التعارف، يوجه المدرب/المدربة سؤالاً للمشاركين : من يستطيع إعادة ذكر الأسماء، ثم يفتح المجال للمتطوعين لإعادة ذكر الأسماء ، ويعيدها أكثر من مرة وبهذا يتم ضمان حفظ أسماء جميع المشاركين.
- ٩- لا يجب على المدرب/المدربة ان يكون حازماً في هذه الفقرة ، بل ترك المجال للمشاركين بالتعبير عن انفسهم بشكل مريح وممتع ، مع ضرورة ضمان كسر الجليد بين المشاركين.
- ان رغبت المدرب/المدربة باستخدام اسلوب آخر الكرة مثلا (كرة مطاطية صغير لا يزيد قطرها عن ١٠-١٢ سم :
- ١- يقوم المدرب/المدربة أولاً بالتعريف عن نفسه ثم يرمي الكرة الى شخص آخر ليعرف عن نفسه ، ثم يرميها لشخص آخر مقابل ، وهكذا حتى تنتهي المجموعة ، مع العودة للخطوة ٨ أعلاه.
- ٢- في حال عدم توفر الكرة ، يتم عمل كرة ورقية من خلال ضغط مجموعة ورقات ولصقها بواسطة رول اللاصق.

للمدرب الحق في استخدام أي أسلوب تعارف يتقنه ويعتقد انه يساعد في تحقيق الهدف، ويوفر الوقت مع مراعاة ادارة الوقت

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	الأولى	٩:٠٠	٣	١:٣٥
مدة الفقرة	٣٠ دقيقة: ٥ دقيقة لشرح الفقرة، ١٥ دقيقة لتحضير التوقعات و ٥ دقائق للعرض و ٥ دقائق لعرض الأهداف			
العنوان	توقعات المشاركين والأهداف			
الهدف	<ul style="list-style-type: none"> - أن يتعرف المدرب/المدربة على توقعات المشاركين. - أن يحدد المدرب/المدربة للمشاركين المواضيع التي سيفطها التدريب وتلك التي لن يتم تغطيتها. - ان يطلع المشاركون على أهداف البرنامج التدريبي 			
المساعدات التدريبية	البطاقات الملونة، لوح الفلپ شارتر، أقلام ماركر، صمغ معجون أو سبراي لاصق، كمبيوتر + داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل، العروض التقديمية			
التحضيرات المسبقة	صياغة الأهداف التدريبية على شرائح بوربوينت، أو بطاقات ملونة أو فلپ شارتر حسب اختيار المدرب			

الخطوات التنفيذية المترجمة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- 1- يعلن المدرب/المدربة اسم الفقرة - توقعات المشاركين، والمقصود بها ما هي المواضيع التي يتوقع المشاركون تلقيها، أو الفائدة المعرفية والمهارية والسلوكية التي سيتم اكتسابها من هذه الدورة.
- 2- يقوم المدرب/المدربة بتقسيم المشاركين الى (3-4) مجموعات على ان يكون عدد الافراد في كل مجموعة من 4-6 أفراد. وتكون عملية التقسيم إما اختيارية للمتدربين مع محافظة توازن في عدد الافراد لكل مجموعة، أو يقوم المدرب/المدربة بالتقسيم حسب ما يراه مناسباً دون اظهار أي تفضيل بين المشاركين.
- 3- تجلس كل مجموعة في المكان المخصص لها ، ويمكن ان تجلس المجموعات في خارج قاعة التدريب ان توفر المكان المناسب .
- 4- يقوم كل مشارك بشكل منفرد اولاً بتدوين توقعاته الشخصية من الدورة .
- 5- داخل كل مجموعة ، يقوم افراد المجموعة بالكشف عن توقعاتهم الشخصية ومناقشتها ومحاولة دمجها بحيث تخرج التوقعات النهائية بما لا يزيد عن عدد أفراد المجموعة .
- 6- تدون التوقعات النهائية على بطاقات ملونه مخصصة بحيث يراعي المدرب/المدربة نفس اللون لباقي المجموعات ، يقوم المدرب/المدربة بتوضيح قواعد استخدام البطاقات.
- 7- تقوم كل مجموعة بعرض توقعاتها بتثبيت البطاقات على اللوح ، بما يفسح المجال للمجموعات الأخرى لاضافة توقعاتها.
- 8- بعد الانتهاء من كل المجموعات ، يقوم المدرب/المدربة بمراجعة هذه التوقعات مع وضع اشارة (✓) على التوقعات التي سيتم تقديمها ضمن البرنامج التدريبي و اشارة (x) على البطاقات التي لن يتم التطرق لها ورد فيها.
- 9- الهدف الرئيسي ، توضيح المواضيع التي سيتضمنها البرنامج التدريبي منذ البداية ، بحيث لا يشعر المشاركون بالاحباط من عدم تحقيق توقعاتهم في نهاية الدورة ، في حال عدم تحديد التوقعات منذ البداية. كذلك رفع مستوى توقعات المشاركين الذين لديهم توقعات ادنى من الأهداف المحددة.
- 10- يتم تثبيت البطاقات باللاصق على اللوحة وتثبت على الجدار في مكان واضح، ليتم الرجوع اليها يومياً في للاشارة الى الاهداف التي تحققت في كل يوم ، ومذلك في نهاية الدورة للتأكد من تحقيق الأهداف.
- 11- يقوم المدرب/المدربة بعرض الأهداف التدريبية مع ربطها بالتوقعات التي تم مناقشتها

الهدف من فقرة التوقعات هو الاتفاق على المخرجات والتأكد من عدم وجود توقعات لدى المشاركين لن يتم تحقيقها من خلال هذه الدورة التدريبية.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	الأولى	٩:٠٠	٤	١٠:٣٥
مدة الفقرة	٢٥ دقيقة			
العنوان	الفئة المستهدفة			
الهدف	- ان يحدد المشاركون الفئة /الفئات المستهدفة للدليل			
المساعدات التدريبية	جهاز كمبيوتر +جهاز عرض + البطاقات الملونة			
الأسلوب التدريبي	المناقشة			
التحضيرات المسبقة	يجوز المدرب/المدربة على بور بوينت أو بطاقات ملونة معلومات القطاعات ، والمؤسسات والافراد المستهدفين من هذا الدليل الاجرائي.			

الخطوات التنفيذية المترجحة التي على المدرب/المدربة أتباعها

- ١- يوجه المدرب/المدربة السؤال التالي : من هي / من هم الجهات التي تحتم عليها طبيعة عملها ان تتعامل مع هذا الدليل ؟ .
- ٢- يطلب المدرب/المدربة من المشاركين كتابة جهة واحدة فقط على بطاقة واحدة.
- ٣- يجمع المدرب/المدربة البطاقات ، يتم قراءتها وتثبيتها على اللوح ضمن ترتيب حسب نوعية الجهات والخدمات التي تقدمها بحيث تظهر في النهاية مرتبة على هيئة القطاعات والمؤسسات والأفراد .
- ٤- بعد تعليق الجولة الأولى من البطاقات، يسأل المدرب/المدربة هل لا زال هناك جهات لم يتم ذكرها؟ ، ثم يطلب كتابتها على البطاقات بنفس الطريقة كما في الفقرة ٢ أعلاه.
- ٥- إعادة الفقرة ٣ أعلاه، لكن بمتابعة اكمال الترتيب الذي تم البدء به.
- ٦- يستمر المدرب/المدربة بالسؤال في الفقرة ١ أعلاه لحين اتمام كافة القطاعات والمؤسسات والأفراد .
- ٧- ربما يحتاج المدرب/المدربة لتذكير المشاركين ببعض المؤسسات ذات العلاقة ، ليس بذكر أسم الجهة، انما يذكر طبيعة الخدمة التي تقدمها ليقوم المشاركون بذكر اسم الجهة المعنية.
- ٨- يقوم المدرب/المدربة بالتأكيد على القطاعات المعنية.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	١	١١:٣٠ - ١١:٥٠
المدة	٢٠ دقيقة			
العنوان	التعريفات الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على التعريفات الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري.			
المساعدات التدريبية	نسخ من ورق عمل «تعريفات العنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري»			
الأسلوب التدريبي	عمل فردي.			

الخطوات التنفيذية المترجحة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

١. يقوم المدرب/المدربة بتوضيح عنوان الفقرة- التعريفات الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري.
٢. يشرح المدرب/المدربة النشاط حيث سيقوم بتوزيع اوراق عمل على المتدربين فيها المصطلحات في عامود والتعريفات مبعثرة في العامود المقابل، وسيقوم المتدربون بإيصال التعريفات المناسبة للمصطلحات.
٣. يقوم المدرب/المدربة بتوزيع أوراق العمل على المتدربين.
٤. يقوم المتدربون بإيصال المصطلحات بالتعريفات المناسبة لها.
٥. يطلب المدرب/المدربة من المتدربين بمشاركة إجاباتهم (كل متدرب يشارك بأحد التعريفات) بحيث يتفق المدرب/المدربة مع المتدربين على صحة التعريفات جميعها.

ورقة عمل «التعريفات الخاصة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري»:

قم بإيصال المصطلح في العمود الأول مع تعريفه الصحيح من العمود الثاني

العنف الناتج عن نشاط أو سلوك جنسي، بما فيه التحرشات والتعليقات الجنسية والإغواء الجنسي والإكراه عليه ، ويتضمن أيضاً الإساءة الجنسية للطفل كإجباره أو إغرائه على المشاركة بنشاطات جنسية بصرف النظر أكان الطفل مدرراً لذلك أم لم يكن، أو تشجيعه على مشاهدة مواد إباحية أو على المشاركة في إنتاجها أو تسويقها أو نشرها، أو تشجيعه على التصرف بشكل جنسي غير لائق	١	النوع الاجتماعي "الجندر"
استخدام القوة الجسدية أو التهديد باستخدامها، الذي قد تنتج عنه إصابة جسدية أو أذى جسدي ؛ ومن أمثلته الضرب أو الجرح أو اللكم أو العض أو الحرق بإلقاء مواد حارقة أو كاوية أو مشوهة ، ويشمل أيضاً أي أفعال أخرى قد تُلحق الأذى المادي بالجسد	٢	العنف المبني على النوع الاجتماعي
كل فعل فيه مساس بأي جزء من جسم المجني عليه مما يدخل عرفاً في حكم السوءات ويخدش الحياء العرضي. كذلك الاتصال الجنسي مع امرأة خلاف الطبيعة وكذا اللواط بالذكر وكل اعتداء يقع على العرض بالذات ويستطيل الى العورات سواء أكان المجني عليه ذكراً أم أنثى .	٣	العنف الأسري
أي فعل أو امتناع عن القيام بفعل يقع من أحد أفراد الأسرة على أي فرد آخر داخل الأسرة نفسها يؤدي إلى وقوع ضرر مادي أو معنوي.	٤	العنف الجنسي
أي فعل مؤذي مرتكب ضد إرادة الفرد يستند إلى ما ينسبه المجتمع من فروقات بين الذكور والإناث. وتختلف طبيعة ودرجة الأنواع المحددة من هذا العنف من ثقافة إلى أخرى ومن بلد لآخر ومن منطقة لأخرى.	٥	الاغتصاب
هو العنف الذي ينتج عنه اضطراب في السلوك العقلي أو يسبب ألماً نفسياً أو عاطفياً ، مثل: الإهانة؛ والشتم؛ والتحقير؛ والعزل عن الأهل والأصدقاء؛ والسخرية؛ والتخويف؛ والمطالب التعجيزية؛ أو الحرمان التعسفي للحقوق والحريات	٦	هتك العرض
هو أي زواج يتم دون سن ١٨ عاماً.	٧	العنف الجسدي
هي العلاقات والأدوار الاجتماعية والقيم التي يحددها المجتمع لكل من الجنسين (الرجال والنساء)، وتتغير هذه الأدوار والعلاقات والقيم وفقاً لتغير المكان والزمان وذلك لتداخلها وتشابكها مع العلاقات الاجتماعية الأخرى مثل الدين ، الطبقة الاجتماعية ، العرق ، ... الخ.	٨	العنف النفسي
هو موافقة رجل لإمرأة، غير زوجه، بغير رضاها سواء بالإكراه أو التهديد، أو الحيلة، أو الخداع	٩	زواج الأطفال

ملاحظة: تنطبق كافة التعريفات أعلاه على كل من الأطفال والبالغين.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٢	١١:٥٠ - ١٢:٥٠
المدة	٦٠ دقيقة			
العنوان	التعريفات الخاصة بحماية الطفل من العنف.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على التعريفات الخاصة بحماية الطفل من العنف.			
المساعدات التدريبية	بطاقات بالمصطلحات معدة مسبقاً (٢٠ بطاقة)، كمبيوتر، داتا شو.			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل، عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتوضيح عنوان الفقرة- تعريفات خاصة بحماية الطفل من العنف.
- ٢- يقوم المدرب/المدربة بتقسيم المتدربين إلى (٤) مجموعات عمل بطريقة العتد (بعد المتدربين من ١-٤ ويتم جمع حاملتي الأرقام المتشابهة معاً).
- ٣- يوزع المدرب/المدربة ٥ بطاقات عشوائية لكل مجموعة.
- ٤- تقوم كل مجموعة بنقاش المصطلحات الموجودة لديهم و الخروج بأفضل تعريف مقترح لكل مصطلح و كتابة التعريف على البطاقة.
- ٥- يطلب المدرب/المدربة من كل مجموعة قراءة عرض التعريفات الخاصة بها للمجموعة الكبرى مع إتاحة المجال لمناقشة التعريفات و تعديلها.
- ٦- يقوم المدرب/المدربة بعرض التعريفات الأصلية باستخدام الداتا شو.

بطاقات «التعريفات الخاصة بحماية الطفل من العنف»:

حماية الطفل	الحدث	الطفل
فاقد السند الأسري	اليتيم	المصلحة الفضلى للطفل
الولي	الوصي	الرعاية البديلة
المساء إليهم من الأطفال	الإساءة للطفل	الحاضن
استطلاع رأي الطفل	الاتجار بالبشر	الإهمال
الأطفال المرتبطين بالجماعات المسلحة أو القوات المسلحة	السن القانوني للموافقة	عمل الأطفال
	الأطفال المنفصلين عن ذويهم	عمل الأطفال
	أسوأ أشكال عمل الأطفال	

التعريفات الخاصة بحماية الطفل من العنف

المصلحة الفضلى للطفل

جعل مصلحة الطفل فوق كل اعتبار
وذات أولوية وأفضلية
في جميع الظروف ومهما كانت مصالح الأطراف الأخرى
وإعطاء الطفل حق تقدير مصلحته والتعبير عنها.
و تصف رفاه الطفل بشكل واسع، حيث يتم تحديد المصلحة الفضلى
للطفل من خلال مجموعة متنوعة من الظروف الفردية،
مثل العمر،
أو مستوى نضج الطفل
أو وجود أو غياب الوالدين/الموكلين برعاية الطفل،
أو بيئة الطفل وتجاربه.

الطفل:

هو كل إنسان لم يتجاوز الثامنة عشرة من العمر، ما لم يبلغ سن
الرشد قبل ذلك بموجب القانون المنطبق عليه.

الحدث:

يُعرّف قانون الأحداث الأردني لسنة ٢٠١٤ "الحدث" على أنه كل طفل
لم يتم الثامنة عشر، ويشمل بذلك الحدث **الجانح** والحدث **المحتاج**

للمحماية والرعاية.

حماية الطفل:

حماية الأطفال من الأذى والعنف ويشمل الأذى: العنف، وإساءة
المعاملة، والاستغلال والإهمال، وتهدف برامج حماية الطفل من العنف
إلى تعزيز وحماية وتحقيق حقوق الطفل في الحماية من إساءة
المعاملة والإهمال والاستغلال والعنف على النحو الوارد في اتفاقية
الأمم المتحدة لحقوق الطفل وسائر اتفاقيات حقوق الإنسان وكذلك
القوانين الوطنية النافذة .

اليتيم:

هو الطفل الذي قد توفي أي من والديه.

فاقدو السند الأسري:

هم جميع الأطفال الذين لا يتمتعون بالإقامة مع الرعاية من قبل أحد الأبوين على الأقل لأي سبب من الأسباب أو مهما كانت الظروف.

الرعاية البديلة:

هي الرعاية التي تُقدّم عندما تكون أسرة الطفل الطبيعية غير قادرة، حتى مع وجود الدعم المناسب، على توفير الرعاية الملائمة للطفل، أو عندما تقوم الأسرة بالتخلي أو بالتنازل عنه. وقد تتخذ الرعاية شكلاً رسمياً أو غير رسمي، وهي تشمل على رعاية ذوي القربى، أو حضانة الطفل، أو أشكال أخرى من الرعاية الأسرية، أو أماكن الرعاية التي تشبه الأسرة مثل الرعاية المؤسسية، أو ترتيبات العيش المستقل التي تتم تحت الإشراف.

الوصي:

هو شخص مختار من الأب أو جد لأب أو وصي مختار من الجد لأب أو في حال عدم توفرهم من القاضي لإدارة شؤون القاصر ومراعاة مصلحته

الولي:

ولي الصغير هو ابوه ثم وصي ابيه ثم جده الصحيح ثم وصي الجد ثم المحكمة او الوصي الذي نصّته المحكمة للوصاية

الحاضن:

هو الشخص الذي يمنح حق حضانة الاولاد وتربيتهم ويكون للام النسبية حال قيام الزوجية وبعد الفرقة ثم بعد الأم ينتقل الحق لأُمها ثم لأم الأب ثم للأب ثم للمحكمة أن تقرر بناء على ما لديها من قرائن لصالح رعاية المحضون إسناد الحضانة لأحد الأقارب الأكثر أهلية

الإساءة للطفل:

سوء المعاملة **المتعمد** أو الإهمال الذي يضر بسلامة الطفل ورفاهه وكرامته ونمائه والذي قد يتسبب بالإيذاء على الأرجح، وتشمل الإساءة جميع أشكال سوء المعاملة الجسدية أو الجنسية أو النفسية أو العاطفية التي تحدث إيذاء. وقد يتخذ الإيذاء أشكالاً عدة منها: الآثار المترتبة على نماء الأطفال الجسدي والعاطفي والسلوكي، وعلى صحتهم العامة، وعلاقاتهم الأسرية والاجتماعية، وتقديرهم للذات، وتحصيلهم العلمي، وتطلعاتهم المستقبلية.

المساء اليهم من الأطفال:

أي شخص دون سن الثامنة عشر كان قد تعرض لأي شكل من أشكال العنف وخاصة العنف المبني على النوع الاجتماعي.

الإهمال:

عدم توفير أو تأمين الاحتياجات الجسدية أو النمائية أو النفسية الأساسية للطفل، سواء كان ذلك **عن قصد أو بسبب اللامبالاة أو التقصير**. ويدعى الإهمال أحياناً بالشكل **«السلبى»** للإساءة كونه يرتبط بعدم تلبية بعض جوانب الرعاية والحماية الرئيسية، مما يؤدي إلى الإضرار بصحة الطفل أو نموه، وقد يتضمن أيضاً عدم تلبية احتياجات الطفل العاطفية الأساسية.

ولا يشمل الإهمال حالات الفقر حيث لا يتمكن الشخص الموكل برعاية الطفل من توفير المتطلبات الأساسية له ولكنه يحاول القيام بذلك.

السن القانوني للموافقة:

يعتبر سن الثامنة عشر سن النضج القانوني في الأردن وبالتالي ينبغي توقييع أية وثائق رسمية تتعلق بالأطفال دون سن الثامنة عشر من قبل **أحد الوالدين أو الوصي** وذلك وفقاً للقانون.

استطلاع رأي الطفل (رغبة الطفل في المشاركة) :

إبداء الرغبة في المشاركة في الخدمات. يمكن طلب "رأي الأطفال" الأصغر سناً، الذين هم بحكم التعريف صغار جداً لإعطاء الموافقة المستنيرة ولكن يمكنهم **فهم والموافقة على المشاركة** في تلقي الخدمات.

فاستطلاع رأي الطفل هو الرغبة التي يعرب عنها الطفل في المشاركة في تلقي الخدمات.

الأطفال غير المصحوبين:

أي طفل قد انفصل عن **كلا الأبوين أو الأقارب** ولا يوجد لديه من يهتم به من الأشخاص البالغين الذين يعتبرون بحكم القانون أو العرف موكلين برعايته.

وهذا يعني احتمالية افتقار الطفل لرعاية البالغين كلياً، أو احتمالية أن يكون القائمين على رعايته أشخاص غير معروفين بالنسبة له أو لا تربطهم به أي علاقة، أو قد يكونوا من مقدمي الرعاية غير المعتادين مثل الجيران أو طفل آخر دون سن الثامنة عشر أو شخص غريب.

الأطفال المنفصلين عن ذويهم :

أيّ الطفل الذي انفصل عن كلا الأبوين أو عن الشخص الموكل برعايته بحكم القانون أو العرف، ولكن ليس بالضرورة عن أقارب آخرين.
الأطفال المرتبطين بالجماعات المسلحة أو القوات المسلحة (CAAFAG):

أيّ شخص مجنّد يقل عمره عن الثامنة عشرة سنة أو من كان قد جُنّد أو استُخدم من قبل القوات المسلحة (القوات العسكرية الحكومية أو أقوات أمن أخرى) أو المجموعات المسلحة (من المعارضة) بأيّ صفة كانت، بما في ذلك، الأطفال (الذكور والإناث) المستخدمين كمقاتلين، أو طبّاحين، أو حمالين، أو سعاة، أو جواسيس، أو المستخدمين لأغراض جنسية.
ويشمل ذلك أيضاً الأطفال الذين يقدمون المعلومات إلى الجماعات أو القوات المسلحة، والذين يوزعون المنشورات نيابة عن تلك الجماعات أو القوات، أو الذين ينقلون المواد، أو الذين يعملون في أعمال الميكانيك.
ولا يشمل ذلك الأطفال الذين يُظهرون دعماً لقوات المعارضة أو القوات الحكومية بدون أيّة تعليمات أو اتفاق مسبق من قبل أعضاء الجماعات المسلحة (أي من خلال المشاركة في المظاهرات أو إلقاء الحجارة أو كتابة الشعارات على الجدران، على سبيل المثال).

عمل الأطفال:

أيّ عمل يقوم به الطفل ويعتبر ضار بنمائه الصحي، أو التعليمي، أو البدني، أو العقلي، أو الروحي، أو الأخلاقي، أو الاجتماعي.

أسوأ أشكال عمل الأطفال:

أولاً: كافة أشكال الرق أو الممارسات الشبيهة بالرق، كبيع الأطفال والاتجار بهم وعبودية الدين والقنانة والعمل القسري أو الإجباري، بما في ذلك التجنيد القسري أو الإجباري للأطفال لاستخدامهم في صراعات مسلحة.

ثانياً: استخدام طفل أو تشغيله أو عرضه لأغراض الدعارة، أو لإنتاج أعمال إباحية أو أداء عروض إباحية.

ثالثاً: استخدام طفل أو تشغيله أو عرضه لمزاولة أنشطة غير مشروعة، ولا سيما إنتاج المخدرات بالشكل الذي حددت فيه في المعاهدات الدولية ذات الصلة والاتجار بها.

رابعاً: الأعمال التي يرجح أن تؤدي، بفعل طبيعتها أو بفعل الظروف التي تزاوّل فيها، إلى الإضرار بصحة الأطفال أو سلامتهم أو سلوكهم الأخلاقي.

الاتجار بالبشر:

- أ. استقطاب اشخاص أو نقلهم أو إيوائهم أو استقبالهم **بغرض استغلالهم** عن طريق التهديد بالقوة أو استعمالها أو غير ذلك من اشكال القسر أو الاختطاف أو الاحتيال أو الخداع أو استغلال السلطة أو استغلال حالة ضعف، أو بإعطاء أو تلقي مبالغ مالية أو مزايا لنيل موافقة شخص له سيطرة على هؤلاء الاشخاص. أو استقطاب أو نقل أو إيواء أو استقبال من هم دون الثامنة عشرة متى كان ذلك بغرض استغلالهم ولو لم يقترن هذا الاستغلال بالتهديد بالقوة أو استعمالها أو غير ذلك من الطرق الواردة في البند (ا) من هذه الفقرة.
- ب. لغايات الفقرة (أ) من هذه المادة، تعني كلمة (الاستغلال) استغلال الاشخاص في العمل بالسخرة أو العمل قسراً أو الاسترقاق أو الاستعباد أو نزع الاعضاء أو في الدعارة أو أي شكل من أشكال الاستغلال الجنسي.
- ج. تعتبر الجريمة ذات طابع (عبر وطني) في أي من الحالات التالية:
١. إذا ارتكبت في اكثر من دولة.
 ٢. إذا ارتكبت في دولة وتم التحضير أو الإعداد أو التخطيط لها أو الاشراف عليها في دولة اخرى .
 ٣. إذا ارتكبت في أي دولة عن طريق جماعة إجرامية منظمة تمارس أنشطة إجرامية في أكثر من دولة.
 ٤. إذا ارتكبت في دولة وامتدت آثارها إلى دولة اخرى .

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٣	١٢:٥٠ - ١٣:١٠
المدة	٢٠ دقيقة			
العنوان	التعريفات الخاصة بإدارة الحالة.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على التعريفات الخاصة بإدارة الحالة.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

١. يقوم المدرب/المدربة بتقديم عنوان الفقرة- التعريفات الخاصة بإدارة الحالة.
٢. يعرض المدرب/المدربة التعريفات على الداتا شو، و يطلب من متطوعين قراءة التعريفات من البوربوينت.
٣. يقوم المدرب/المدربة بشرح التعريفات مع فتح المجال امام المتدربين لمناقشتها والتعقيب عليها .

التعريفات الخاصة بإدارة الحالة

- المساء إليه/ ا :
هو الشخص الذي تعرض لأي نوع من أنواع العنف.
- المسيء :
أي شخص قام بارتكاب فعل العنف بأي شكل من أشكاله على
شخص آخر

إدارة الحالة:

منهجية عملٍ مرتكزة على رغبات المُساء إليه/ واحتياجاته/،
وتتضمّن تخطيط إجراءات التدخّل للحالة؛ وتقييمها؛ وتنسيقها؛
وتوجيهها؛ ورعايتها؛ ومتابعتها؛ وتقديم الخدمات اللازمة لها، بالتنسيق
مع الشركاء ذوي العلاقة،
باستخدام إجراءات متسلسلة تحدّد المسؤوليات والأدوار
منذ استقبال الحالة وحتى إغلاقها.

منسق الحالة:

هو الموظف المتخصّص الذي **يملك المهارات والخبرات**
والمؤهلات اللازمة للتعامل مع المُساء إليه/ في المؤسسة المعنية،
ويتولّى مهمّات إدارة الحالة منذ البدء بإجراء تقييم مصادر الخطورة
ولغاية إغلاق الملف
من خلال الإشراف والتواصل مع فريق إدارة الحالة القائم على متابعة
المُساء إليه/، داخل المؤسسة المعنية أو مع المؤسسات الشريكة،
إضافة إلى تنسيق الاجتماعات المتعلقة بالمُساء إليه/.

مشرف منسقي الحالات:

وهو الموظف المتخصّص الذي يمتلك مهارات الإشراف، ويشغل منصباً إشرافياً داخل المؤسسة، وهو الذي يقوم على توزيع الحالات على منسقي الحالة لدى المؤسسة، ومتابعة هذه الحالات وتقديم الدعم الفني والإداري (اللوجستي) لمنسقي الحالة، والتأكد من تقديم خدمات ذات جودة، وحسب خطة العمل الخاصة بالمساء إليه/ وأسرته/.

مُقدّم الخدمة:

وهو موظف المؤسسة الذي يتعامل مع المُساء إليه/ مباشرة وأسرته/، من خلال تقديم خدمة متخصصة له/، ومن ذوي الاختصاص في المجالات التالية: العمل الاجتماعي؛ وعلم النفس؛ والإرشاد؛ وعلم الاجتماع؛ وتربية الطفل؛ والطب؛ والتمريض؛ والقانون؛ أو أيّ مجالات أخرى من التخصصات المتعلقة بالعلوم الإنسانيّة.

الموافقة المُستنيرة:

هي الموافقة الطوعيّة للشخص، الذي يتمتّع بالأهليّة لإعطاء الموافقة لتلقّي الخدمات، والمبنية على معلومات كاملة وواضحة وسهلة الفهم، ويتطلب الحصول على الموافقة أن يتمتّع الفرد بالقدرة والنضج لمعرفة الخدمات المتاحة وفهمها، وعادةً ما يكون الآباء/الموكلون برعاية الطفل أو الوصي هم المسؤولون عن إعطاء الموافقة بالنيابة عنه لتلقّي الخدمات، إلى أن يبلغ الطفل سنّ الثامنة عشرة مع مراعاة القوانين والتشريعات الوطنيّة النافذة. التعريفات والمصطلحات الأخرى ذات الصلة

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	٣	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٥	١٣:٣٠ - ١٣:٣٠
المدة	٢٠ دقيقة			
العنوان	التعريفات و المصطلحات الأخرى ذات الصلة.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على التعريفات و المصطلحات الأخرى ذات الصلة.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شتو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

١. يقوم المدرب/المدرية بتوضيح عنوان الفقرة- تعريفات و مصطلحات أخرى ذات صلة.
٢. يقوم المدرب/المدرية بعرض التعريفات على الداتا شو، ويختار متطوعين من المتدربين ليقوموا بالقراءة والتعقيب (المتدربين هم من الذين عملوا في هذا المجال سابقا).
٣. يتيح المدرب/المدرية المجال للمتدربين لطرح أسئلة أو استفسارات أو لنقاش التعريفات.
٤. يقوم المدرب/المدرية بمراجعة اهم بنود اليوم الأول .

التعريفات والمصطلحات الأخرى ذات الصلة

مقدمو الخدمات المتخصصة:

هم الأفراد والمنظمات والمؤسسات المعنية بالوقاية والاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري /أو العنف ضد الأطفال.

مقدمو الخدمات العامة:

يشير إلى كافة الجهات الفاعلة بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والجهات الحكومية التي تقدم الخدمات غير المتخصصة في مجال حماية الطفل من العنف و/أو العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري.

ذو الإعاقة:

كل شخص مصاب بقصور كلي أو جزئي **بشكل مستقر** في أي من حواسه أو قدراته الجسمية أو النفسية أو العقلية إلى المدى الذي يحد من إمكانية التعلم أو التأهيل أو العمل بحيث لا يستطيع تلبية متطلبات حياته العادية في ظروف أمثاله من غير المعوقين.

كامل الأهلية:

هو كل شخص بلغ ثماني عشرة سنة شمسية كاملة متمتعاً بقواه العقلية ولم يحجر عليه.

فاقد الأهلية:

كل من كان فاقد التمييز لصغر في السن (أقل من ٧ سنوات) أو عته أو جنون.

ناقص الأهلية:

كل من بلغ سن التمييز ولم يبلغ سن الرشد وكل من بلغ سن الرشد وكان سقيهاً أو ذا غفلة.

الدعم النفسي الاجتماعي:

هو الدعم الذي يهدف إلى حماية أو تعزيز المعافاة النفسية الاجتماعية و/ أو الوقاية من أو علاج الاضطراب السلوكي.

السرية:

هي مبدأ أخلاقي يرتبط بالمهن الطبية والخدمات الاجتماعية وتتطلب المحافظة على السرية حماية مقدمي الخدمات للمعلومات التي جُمعت عن الحالات وعدم السماح بتبادلها إلا بإذن صريح منهم. ويتم الاحتفاظ بكافة المعلومات المدونة في مكان سري وفي خزائن مغلقة.

التبليغ الإلزامي:

يشير إلى قوانين الدولة التي تفرض على بعض المنظمات و/ أو الأشخاص العاملين في بعض المهن (مثل مقدمي الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية وغيرهم) التبليغ عن حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والإساءة للطفل (مثل الإساءة الجسدية، والجنسية، والإهمال، والإساءة العاطفية والنفسية).

الجنايات:

هي الجرائم التي يعاقب عليها القانون بعقوبة الاعدام او الاشغال الشاقة المؤبدة أو الاشغال الشاقة المؤقتة او الاعتقال المؤقت او الاعتقال المؤبد، ومنها على سبيل المثال: جرائم القتل والاعتصاب وهتك العرض والإيذاء البليغ.

الجنح:

هي الجرائم التي يعاقب عليها القانون بعقوبة الحبس أو الغرامة ومنها على سبيل المثال: جرائم الذم والقذف والتحقيق والإيذاء البسيط والأفعال المنافية للحياء العام.

اللاجئ:

أي شخص لديه خوف مبرر من التعرض للاضطهاد بسبب عرقه أو دينه أو جنسيته أو انتمائه إلى فئة اجتماعية معينة أو بسبب آرائه السياسية ويقوم خارج البلد الذي يحمل جنسيته، ولا يستطيع بسبب ذلك الخوف أو لا يرغب في الاستفادة من حماية ذلك البلد.

الاعتقال، أو التهديد بالإعادة القسرية إلى البلد الأم، أو الحاجة

إلى التكفيل:

أية حالة يتم فيها اعتقال الشخص أو تهديده بالاعتقال، أو تهديده بالإعادة القسرية إلى البلد الأم (وتعني الإعادة غير الطوعية أو التلقائية إلى البلد الأم)، أو أية حالة تحتاج إلى التكفيل بسبب تعرضها للخطر.

التعذيب:
يعني أي فعل يسفر عن ألم أو معاناة شديدين، سواء كان جسدياً أو عقلياً يُلحق عمداً بشخص ما من أجل:
الحصول منه أو من شخص آخر على معلومات أو اعتراف،
أو لمعاقبته أو معاقبة شخص آخر لارتكابه أو الاشتباه في ارتكابه لفعل ما،
أو لتخويله أو تخويل شخص آخر،
أو لإرغامه أو إرغام شخص آخر،
أو لأي سبب يقوم على أساس التمييز أي كان نوعه عند إلحاق مثل هذا النوع من الألم أو المعاناة،
أو التحريض أو الموافقة على ارتكابه،
أو السكوت عنه من قبل موظف رسمي أو أي شخص آخر يتصرف بصفته الرسمية.
ولا يشمل الألم أو المعاناة اللذان ينتجان فقط عن العقوبات القانونية الكامنة أو العرضية.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	٣	١٤:٣٠ - ١٦:٠٠	١	١٤:٣٠ - ١٦:٠٠
المدة	٧٥ دقيقة			
العنوان	المبادئ التوجيهية.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على المبادئ التوجيهية لكافة الإجراءات.			
المساعدات التدريبية	لوح و أوراق قلب شارتر، أقلام ماركر، بطاقات ملونة، صمغ، معجون، أو سيراي لاصق، أوراق عمل «المبادئ التوجيهية»			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتقديم الفصل الثاني من الدليل- المبادئ التوجيهية و يوضح المدرب/المدربة أن هناك مجموعة من المبادئ التوجيهية مقسمة كما يلي:
 - أ- المبادئ التوجيهية العامة لكافة الإجراءات.
 - ب- المبادئ التوجيهية لإجراءات العمل مع الأطفال.
 - ج- المبادئ التوجيهية العامة للعمل مع المساء إليهم.
 - د- المبادئ التوجيهية للعمل مع المساء إليهم من الأطفال.
 - هـ- المبادئ التوجيهية لإجراءات العمل مع المساء إليهم من ذوي الإعاقة.
- ٢- يقوم المدرب/المدربة بتقسيم المتدربين إلى ٥ مجموعات عمل.
- ٣- يوزع المدرب/المدربة أوراق العمل على للمجموعات بحيث تأخذ كل مجموعة أحد عناوين المبادئ التوجيهية.
- ٤- تقوم كل مجموعة بتحضير مبادئها بأسلوب إبداعي لعرض أمام المجموعة الكبرى.
- ٥- تقوم كل مجموعة بعرض المبادئ الخاصة بها و يتيح المدرب/المدربة المجال للمتدربين لطرح الأسئلة و النقاش بعد كل عرض.

ورقة عمل «المبادئ التوجيهية» - مجموعة رقم 1

قم مع مجموعتك بتحضير المبدأ التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

المبادئ التوجيهية العامة لكافة الإجراءات

- 1- تقديم أقصى أوجه التعاون والمساعدة المشتركة بين المنظمات والمؤسسات للوقاية والتصدي للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحماية الطفل ، وهذا يشمل تبادل المعلومات والدروس المستفادة لتجنب الازدواجية ولزيادة الفهم المشترك لبرامج التدخل.
- 2- التطوير والمحافظة على تدخلات متعددة القطاعات للاستجابة والوقاية من العنف.
- 3- إشراك المجتمع بالكامل في فهم وتعزيز المساواة بين الجنسين وعلاقات القوة التي تحمي وتحترم حقوق النساء والفتيات والأطفال والفئات المهمشة.
- 4- ضمان المشاركة المتساوية والفعالة للنساء والرجال والفتيات والفتيان في تقييم وتخطيط وتنفيذ ورصد البرامج من خلال الاستخدام المنظم للأساليب التشاركية.
- 5- دمج وتعميم إجراءات الوقاية والاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحماية الطفل في كافة البرامج والقطاعات.
- 6- ضمان المساواة على جميع المستويات.
- 7- فهم وضمان تطبيق مدونة قواعد السلوك لكافة العاملين المعنيين بالتعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحماية الطفل.
- 8- العمل مع اسرة حالة العنف بما لا يتعارض مع المصلحة الفضلى للحالة.

ورقة عمل «المبادئ التوجيهية» - مجموعة رقم ٢

قم مع مجموعتك بتحضير المبدأ التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

المبادئ التوجيهية العامة لإجراءات العمل مع الأطفال

١- تجنب تعريض الأطفال لمزيد من الأذى نتيجة للتدخل وذلك من خلال :

- التعرف على أليات التعامل مع قضايا حماية الطفل وتقييمها قبل اعتماد تدخلات جديدة.
- الحصول على فهم كامل للسلوكيات والأعراف الاجتماعية وأخذها بعين الاعتبار عند التخطيط للتدخلات.
- تعزيز المشاركة المجدية والأمنة للأطفال في تخطيط وتقييم البرامج لتمكين من تحديد وجهات نظر ومصالح الأطفال والبالغين
- تفادي حصر الخدمات والمنافع لفئات محددة من الأطفال أو الأسر، بل تطبيق نهج شامل لإدارة الحالات لجميع الأطفال المعرضين للخطر
- ضمان السريّة والحصول على الموافقة المستنيرة/استطلاع الرأي عند التعامل مع القضايا الحساسة والتأكد من تصميم التدخلات بعناية لحماية الخصوصية.
- ويجب التنويه هنا ان الشرط الرئيسي للحصول على الموافقة المستنيرة هو ان يتمتع الشخص بالأهلية لإعطائها، وعليه فإن الآباء او الموكلون برعاية الطفل هم المسؤولون عن اعطاء الموافقة بالنيابة عن الطفل لتلقي الخدمات.

٢- وضع بروتوكولات لحماية الطفل من العنف والالتزام بها، بما في ذلك إجراءات التبليغ عن حالات العنف والإساءة.

٣- حصول كافة الأطفال على المساعدة من خلال:

- ضمان توفير المساعدة لكل من يحتاجها دون تمييز وعدم حجبها عن الأطفال المحتاجين أو أسرهم أو الموكلين برعايتهم، وضمان إمكانية وصولهم للخدمات بما يتماشى مع تلبية المعايير.
- استخدام طرق مبتكرة وخلاقة في التدخلات الخاصة بحماية الطفل من العنف للوصول إلى الأطفال الذين هم غالباً في أمس الحاجة إلى الحماية.
- ضمان استجابة العاملين في مجال حماية الطفل بشكل سريو عند تحديد أنماط أو حالات من التمييز والإقصاء.

٤- حماية الأطفال من الإساءة الجسدية والنفسية الناتجة عن العنف والإكراه:

- وجوب سعي كافة التدخلات المعنية بحماية الطفل من العنف لجعل الأطفال أكثر أمناً، وتسهيل جهودهم وجهود أسرهم في تحقيق الأمان، والحد من تعرض الأطفال للمخاطر.

٥- مساعدة الأطفال على المطالبة بحقوقهم، والوصول إلى سبل العلاج المتاحة والتعافي من آثار الاعتداء / العنف:

- ضمان مساعدة الأطفال (والموكلين برعايتهم) في المطالبة بحقوقهم من خلال توفير المعلومات والوثائق ومساعدتهم في الوصول إلى الحلول.
- ضمان تقديم الدعم اللازم للأطفال للتعافي من الآثار الجسدية والنفسية والاجتماعية للعنف وغيره من الانتهاكات.

٦. تعزيز نظم حماية الطفل من العنف:

- رصد البرامج الفاعلة الحالية والقدرات المحلية والبناء عليها.
- تجنب إنشاء نظام حماية مواز مثل ما قد يقدم من خدمات حماية واستجابة من قبل مؤسسات المجتمع المحلي وغيرها.
- بناء قدرات الجهات الوطنية والحكومية بالإضافة إلى المجتمع المدني.
- ضمان مشاركة ممثلين عن المجتمع المحلي وتنظيم عملهم، بما في ذلك المشاركة الهادفة للأطفال في التحليل،

والتخطيط، والتقييم.

– الربط والتنسيق مع الآخرين العاملين في مجال حماية الطفل والقضايا ذات الصلة.

٧. تعزيز مهارات التكيف لدى الأطفال:

– ضمان تعزيز برامج حماية الطفل من العنف لعوامل الحماية التي تدعم مهارات التكيف الايجابية لدى الأطفال ، وتعالج العوامل التي تعرض الأطفال للمخاطر.

– ضمان إتاحة البرامج لجميع الأطفال، والتأكد من تعزيزها لمهارات الأطفال ونقاط القوة لديهم.

– التأكد من إشراك البرامج للأشخاص المقربين من الأطفال، وتعزيزها للعلاقات الداعمة بين الأطفال ووالديهم/الموكليين برعايتهم ونظرائهم وغيرهم من الأشخاص المهمين.

– ضمان تعزيز البرامج والخدمات التي تسهم في حماية الأطفال في المجتمع؛ مع ضمان أن تأخذ في الاعتبار المعايير الاجتماعية والقانونية التي تؤثر على حياة وظروف الأطفال.

ورقة عمل «المبادئ التوجيهية» - مجموعة رقم ٣

قم مع مجموعتك بتحضير المبدأ التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

المبادئ التوجيهية العامة لإجراءات العمل مع المساء إليهم:

- ١- ضمان سلامة المساء اليه/إليهم في جميع الأوقات.
- ٢- احترام سرية المساء إليهم في جميع الأوقات.
- إذا قدم المساء اليه/ الموافقة المستنيرة والمحددة، يمكنك فقط تبادل المعلومات ذات الصلة مع الآخرين وذلك لأغراض تتعلق بمساعدته/، مثل الإحالة لتلقي الخدمات، بما يتوافق مع القوانين والأنظمة المتبعة مثل التبليغ الإلزامي.
- لا تناقش أية معلومات تتعلق بالحادث أو بالخدمات المقدمة مع المساء اليه/ أو المعتدي بوجود أي شخص آخر غير معني بالحالة.
- يجب المحافظة على جميع المعلومات المدونة عن المساء إليهم في ملفات آمنة ومغلقة.
- ٣- احترام رغبات وخيارات وحقوق وكرامة المساء إليهم.
- قدم المشورة للمساء إليهم بشأن الجهة التي يرغبون طلب المساعدة منها واحترم رغباتهم، ولا تضغط عليهم ولا تقترح اتجاه معين أو توجههم نحوه.
- قم بإجراء المقابلات مع المساء إليهم في مكان خاص يراعي خصوصيتهم. مثال: تهيئة غرف خاصة لمقابلة الأطفال المساء إليهم مزودة بكافة المتطلبات الرئيسية للتعامل مع الأطفال على ان تأخذ بعين الاعتبار مراعاة نفسية الطفل وخصوصية الحالة وتوفير الراحة والامان .
- احرص على أن تتم المقابلات والفحوصات من قبل موظفين من نفس جنس المساء إليهم أو كما يفضلون، وهذا يشمل جميع مقدمي الخدمة.
- كن واضحاً فيما يتعلق بدورك وما تستطيع أن تقدمه فضلاً عن الأمور التي لا تستطيع القيام بها.
- قم بإبداء الاحترام في جميع الأوقات، وتعامل بطريقة تخلو من إصدار الأحكام، لا تضحك أو تظهر عدم احترامك للفرد، أو لثقافته، أو لأسرته، أو لوضعه.
- كن صبوراً، ولا تضغط للحصول على مزيد من المعلومات إذا كان المساء اليه/ غير مستعد/ة للتحدث عن تجربته/.
- أظهر التعاطف والتفهم والرغبة في الإصغاء.
- اطرح فقط الأسئلة ذات الصلة بتقييم حالة العنف
- تجنب الطلب من المساء اليه/ تكرار القصة في مقابلات عدة.
- ٤- ضمان **عدم التمييز** في كافة الإجراءات مع المساء إليهم وتقديم كافة الخدمات بطريقة تراعي وتحفظ كراماتهم، بغض النظر عن الجنس، الجنسية، العرق، الدين وغيره.

ورقة عمل «المبادئ التوجيهية» - مجموعة رقم ٤

قم مع مجموعتك بتحضير المبدأ التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

المبادئ التوجيهية للعمل مع المساء اليهم من الأطفال

١- تعزيز مصلحة الطفل الفضلي:

تعتبر مصلحة الطفل الفضلي أمراً أساسياً للرعاية الجيدة، ويتمثل الاعتبار الأساسي لمصلحة الطفل الفضلي في تأمين سلامة الأطفال البدنية والنفسية والعقلية - وبعبارة أخرى، رفاه الأطفال - من خلال رعايتهم ومعالجتهم. وينبغي لمقدمي الخدمة تقييم النتائج الإيجابية والسلبية للإجراءات مع الحرص على مشاركة الأطفال والموكليين برعايتهم (عندما يكون ذلك مناسباً) ويفضل دائماً اتخاذ مسار الإجراءات الأقل ضرراً، كما ينبغي لكافة الإجراءات ضمان عدم المساس بحقوق الأطفال في التمتع بالأمان والتطور المستمر) لمعرفة طرق المصلحة الفضلي للطفل اطلع على وثيقة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين « المبادئ التوجيهية حول تحديد المصلحة الفضلي للطفل ٢٠٠٨».

٢- ضمان سلامة الطفل:

يعتبر ضمان السلامة البدنية والنفسية والعقلية للأطفال أمراً في غاية الأهمية أثناء الرعاية والمعالجة، وينبغي أن تهدف الإجراءات المتخذة بالنيابة عن الطفل إلى حماية رفاهه الجسدي والنفسي على المدى القصير والبعيد.

٣- ضمان السريّة بشكل مناسب:

ينبغي جمع المعلومات عن حادثة تعرض الطفل للإساءة واستخدامها وتبادلها وتخزينها بطريقة سرية، وهذا يعني ضمان ما يلي:

- جمع المعلومات بسرية أثناء إجراء المقابلات؛

- أن يتم تبادل المعلومات وفقاً للقوانين والسياسات المحلية وعلى أساس الحاجة إلى المعرفة،

- أن تخزن معلومات الحالة بشكل آمن.

وفي الأردن يتعين على مقدمي الخدمات بموجب القانون التبليغ عن حالات الاعتداء على الأطفال إلى جهات الاختصاص المعنية، وبالتالي ينبغي إبلاغ الأطفال والموكليين برعايتهم بإجراءات التبليغ الإلزامي عند بداية تقديم الخدمات.

٤- إشراك الطفل في عملية صنع القرار:

للأطفال الحق في المشاركة في عملية اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم، ينبغي أن يكون مستوى مشاركة الطفل في اتخاذ القرار مناسباً لمستوى نضجه وعمره، وينبغي ألا يتعارض الاستماع إلى أفكار وآراء الأطفال مع حقوق ومسئوليات الموكليين برعايتهم في التعبير عن وجهات نظرهم حول المسائل التي تؤثر على أطفالهم، وعندما لا يكون مقدمي الخدمات قادرين على تلبية رغبات الطفل (بناء على اعتبارات المصلحة الفضلي)، ينبغي توضيح الأسباب وراء ذلك له.

٥- معاملة كل طفل بعدل ومساواة (مبدأ عدم التمييز والشمولية):

ينبغي تقديم نفس مستوى الجودة العالية من الرعاية والعلاج للأطفال، بغض النظر عن العرق، أو الدين، أو الجنس، أو الحالة الأسرية، أو وضع الموكليين برعايته، أو الخلفية الثقافية، أو الوضع المالي، أو الإعاقة، مما يتيح لهم فرصة تحقيق أقصى إمكاناتهم، وينبغي ألا يعامل أي طفل بطريقة غير عادلة لأي سبب من الأسباب.

٦- تعزيز مهارات التكيف لدى الأطفال:

لكل طفل قدرات ونقاط قوة فريدة، بالإضافة إلى امتلاكه القدرة على الشفاء، بالتالي ينبغي تحديد العوامل التي تعزز من مهارات التكيف لدى الأطفال والبناء عليها أثناء تقديم الخدمات، وتكون فرص التعافي من الإساءة أكبر بالنسبة للأطفال الذين يحظون بالرعاية والمشاركة الفعالة في الحياة الأسرية وفي المجتمع، إضافة إلى الاحترام والتقبل غير المشروط دون النظر لطبيعة مشكلة الطفل أو نوع الإساءة التي تعرض لها.

ورقة عمل «المبادئ التوجيهية» - مجموعة رقم ٥

قم مع مجموعتك بتحضير المبدأ التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

المبادئ التوجيهية لإجراءات العمل مع المساء اليهم من ذوي الإعاقة

- ١- احترام الكرامة والاستقلالية الفردية، بما في ذلك، حرية اتخاذ القرارات واستقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٢- ضمان المساهمة الفعالة الكاملة في المجتمع وعدم الإقصاء.
- ٣- عدم التمييز واحترام الاختلافات وتقبل الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من التنوع البشري والإنساني.
- ٤- ضمان تكافؤ الفرص، وإمكانية الوصول إلى الخدمات.
- ٥- المساواة بين الرجال والنساء.
- ٦- احترام
- ٧- القدرات المتطورة للأطفال ذوي الإعاقة واحترام حقهم في الحفاظ على هوياتهم.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	1	٠٩:٠٠ - ١١:٠٠	1	٠٩:١٥ - ٠٩:٣٠
المدة	١٥ دقيقة			
العنوان	مراجعة اليوم الأول.			
الهدف	ان يقوم المتدربون باستذكار اهم مواضيع و فقرات اليوم الأول وربطها مع محتوى اليوم الثاني.			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي	المناقشة العامة			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتحضير كرة ورقية ، أو كرة عادي صغيرة يحضرها مسبقا .
- ٢- يطلب المدرب/المدربة من المشاركين تشكيل دائرة في مكان فسيح في القاعة .
- ٣- يعلن المدرب/المدربة ان فقرة المراجعة ستكون من خلال توجيه سؤال عن أي موضوع أو فقرة وردت في محتوى اليوم السابق ، ثم رمي الكرة ل الزميل / الزميلة التي تتطوع للاجابة.
- ٤- الشخص الذي تطوع للاجابة ، له الحق بتوجيه سؤال آخر عن أي موضوع أو فقرة وردت في محتوى اليوم السابق ، ثم رمي الكرة ل الزميل / الزميلة التي تتطوع للاجابة.
- ٥- وهكذا حتى يشعر المدرب/المدربة انه تم تغطية أهم المواضيع والفقرات.
- ٦- في حال لا زال بعض المواضيع والفقرات لم يتم تغطيتها يقوم المدرب/المدربة بتوجيه السؤال ثم رمي الكرة لمن يتطوع للاجابة .

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	١	٩:٠٠ - ١١:٠٠	٢	٩:١٥ - ٩:٤٥
المدة	٣٠ دقيقة			
العنوان	منهجية إدارة الحالة، التبليغ و آليات الإحالة.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على منهجية إدارة الحالة، التبليغ و آليات الإحالة			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض، لوح فلب شارتر، أقلام ماركر			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت، مناقشة عامة.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتقديم موضوع الفقرة- منهجية إدارة الحالة ويوجه المدرب/المدربة في البداية سؤال افتتاح للجلسة : (ما هو هدف ادارة حماية الأسرة الحالة ؟)
- ٢- ويبدأ / تبدأ بعرض تعريف منهجية إدارة الحالة على البوربوينت و شرح هدفها.
- ٣- يسأل المدرب/المدربة المتدربون "ما هي برأيكم المبادئ الأساسية التي يجب أن تقوم عليها إدارة الحالة؟" و يناقش الإجابات مع تدوينها على القلاب.
- ٤- يقوم المدرب/المدربة بعرض مبادئ إدارة الحالة و شرحها.
- ٥- يعرض المدرب/المدربة "ضوابط العمل بين الشركاء ضمن منهجية إدارة الحالة" و يناقشها مع المتدربين مع التأكيد على أهميتها لضمان إدارة ناجحة للحالة.
- ٦- يوضح المدرب/المدربة أن هناك مستويات لإدارة الحالة، ويقوم بشرح مختصر للمستويين على الفلب شارتر مبيناً الفرق بين الحالات التي تتطلب تبليغ إدارة حماية الأسرة و الحالات التي لا تتطلب التبليغ.

التعريفات الخاصة بإدارة الحالة

منهجية إدارة الحالة:

هي عملية متعددة الاختصاصات مبنية على التعاون المشترك بين كافة القطاعات المعنية لتعزيز جودة وفعالية النتائج، وذلك من خلال التواصل الفعال في ما بينها وتوفير الموارد المناسبة لتلبية احتياجات الفرد وأسرته. وتشمل هذه العملية التقييم ورصد وتقييم الخيارات والخدمات والتخطيط والتنفيذ والتنسيق. وقد تم اعتماد هذه المنهجية وطنياً في التعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال.

أهداف منهجية إدارة الحالة:

- تهدف منهجية إدارة الحالة إلى تمكين المساء إليهم وأسرهم، والموكلين برعاية الطفل- إذا كان ذلك مناسباً- من خلال رفع مستوى الوعي لديهم حول الخيارات المتاحة أمامهم للتعامل مع المشكلة، ومساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة حول ما يجب القيام به حيال هذه المشكلة. تضمن عملية إدارة الحالة **مشاركة المساء إليهم وأسرهم** في جميع جوانب التخطيط وتلقي الخدمة. وهي مفيدة للأشخاص ذوي الاحتياجات المعقدة والمتعددة الذين يسعون للحصول على الخدمات من مجموعة من مقدمي الخدمات والمنظمات والجماعات.

المبادئ الأساسية التي تقوم عليها إدارة الحالة

- ضمان أن يكون المساء اليه المحور الأساسي في إدارة الحالة.
- تمكين المساء اليهم وأسرههم وضمان مشاركتهم في جميع جوانب التخطيط وتقديم الخدمات.
- احترام رغبات وحقوق وكرامة وقدرة المساء اليهم/الأطفال.
- تقديم الدعم النفسي تجاه المساء اليهم/الأطفال من خلال إظهار مواقف تتسم بالرعاية والاهتمام.
- توفير معلومات واضحة للمساء اليهم/الأطفال لتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الخدمات المطلوبة.

- الإصغاء وإنشاء علاقات تسودها الألفة والثقة، مما يسهم في خلق بيئة داعمة يتمكن فيها المساء اليهم/الأطفال من البدء في عملية التعافي.
- ضمان السريّة التي تعتبر أمراً حاسماً في حماية سلامة وأمن المساء اليهم ومنع إساءة استخدام المعلومات.
- ضمان عدم التمييز من خلال معاملة كافة المساء اليهم/الأطفال بطريقة تحفظ كرامتهم بغض النظر عن الجنس أو الخلفية أو العرق أو المعتقد أو ملابسات الحادثة/الحوادث.
- الحصول على الموافقة المستنيرة من المساء اليهم/الأطفال قبل تبادل أيّة معلومات.

ضوابط العمل بين الشركاء ضمن منهجية إدارة الحالة

- على المؤسسة التي تقوم بإدارة الحالة الالتزام بالضوابط التالية:
- إسناد مهمّة التنسيق لمُنسّق الحالة، ودعوة الجهات للمشاركة في لقاءات إدارة الحالة الخاصّة بالمُساء إليه/ وأسرتيه/.
- ضرورة مشاركة المؤسسة المعنّية بالتعرف والكشف عن حالات العنف وحماية الطفل من العنف التي بلّغت عن الحالة في عضوية فريق إدارة الحالة من خلال متابعة الحالة، وتقديم الخدمة، والمشاركة في اجتماعات مؤتمر الحالة واتخاذ القرارات، وعلى جميع المؤسسات التي تشارك في فريق إدارة الحالة إرسال الشخص المؤهل فنياً، الذي يمتلك الصلاحيات لاتخاذ القرارات الخاصّة بالتدخلات اللازمة للمُساء إليه/ وأسرتيه.

- ضرورة تقييم عوامل الخطورة للمُساء إليه/ وأسرته/ من خلال تقييم درجة خطورة الأمن الشخصي والسلامة الذاتية، وتقييم درجة كل من: الخطورة الجسدية، والخطورة النفسية، والعمل على عقد لقاء الاستجابة الفورية بمشاركة كافة الشركاء المعنيين من مقدمي الخدمات.
- التزام مُنسّق الحالة بإطلاع فريق إدارة الحالة على التطوّرات والمستجدات المتعلقة بالمُساء إليه/ وأسرته/، وبشكل دوريّ.
- التزام منسّق الحالة بجمع المعلومات اللازمة وتأمينها، ومتابعة كافة الإجراءات والخدمات التي يحتاجها المُساء إليه/ وأسرته/ والمتخذة من قبل الشركاء من مقدمي الخدمات للحالة، وضمان عدم تأخّر فريق إدارة الحالة بإنجازها، وتبادل المعلومات بشأنها.

- إشراك المُساء إليه / أو من ينوب عنه في جميع المراحل، ومن خلال اطلاعه، وأخذ رأيه حول الخيارات المتاحة، وتبعات كل واحد منها، والخطة المنوي اتخاذها.
- اتخاذ القرارات بالمُساء إليه/ت تشاركياً ضمن فريق إدارة الحامة.
- اتخاذ قرار إغلاق الملف بين الشركاء بناءً على تقييم نتائج عوامل الخطورة.
- وإصدار القرار النهائي بالتصويت بين أعضاء فريق إدارة الحالة، بحسب رأي الأغلبية.
- التزام الجهة التي تقوم بدور إدارة الحالة بعقد شراكات ومذكرات تفاهم مع المؤسسات المعنية لتقديم الخدمات المتخصصة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	١	٩:٠٠ - ١١:٠٠	٣	٩:٤٥ - ١٠:٠٥
المدة	٢٠ دقيقة			
العنوان	أدوات عملية إدارة الحالة.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على أدوات عملية إدارة الحالة.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض، لوح فلب شارتر، أقلام ماركر، بطاقات ملونة، لاصق معجون أو سبراي لاصق.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتوضيح عنوان الفقرة- أدوات عملية إدارة الحالة.
- ٢- يلصق المدرب/المدربة ٤ بطاقات بألوان مختلفة على لوح الفلب شارتر و يسأل المتدربون "ما هي الأدوات الواجب توافرها لضمان عملية إدارة الحالة؟".
- ٣- يستمع المدرب/المدربة لإجابات المتدربين، و في حال ذكر أي من الأدوات الصحيحة، يقوم المدرب/المدربة بتدوينها على إحدى البطاقات ويثبتها على اللوح حتى تكتمل الأدوات الأربع.
- ٤- باستخدام عرض البوربوينت يشرح المدرب/المدربة كل أداة مع توضيح أهميتها في عملية إدارة الحالة- مع عرض مخطط الأدوات.

بطاقات «أدوات عملية إدارة الحالة»:

التخطيط للحالة
وإعداد خطة التدخل

تقييم الحالة

متابعة الحالة

تنفيذ الخطة

أدوات عملية إدارة الحالة

أولاً: تقييم الحالة:

هي عملية ديناميكية ومستمرة لجمع وتحليل المعلومات ذات الصلة بالمُساء إليه/ وأسرته/، ليتمّ تحديد الخدمات المناسبة للدعم.

ثانياً: التخطيط للحالة وإعداد خطة التدخل:

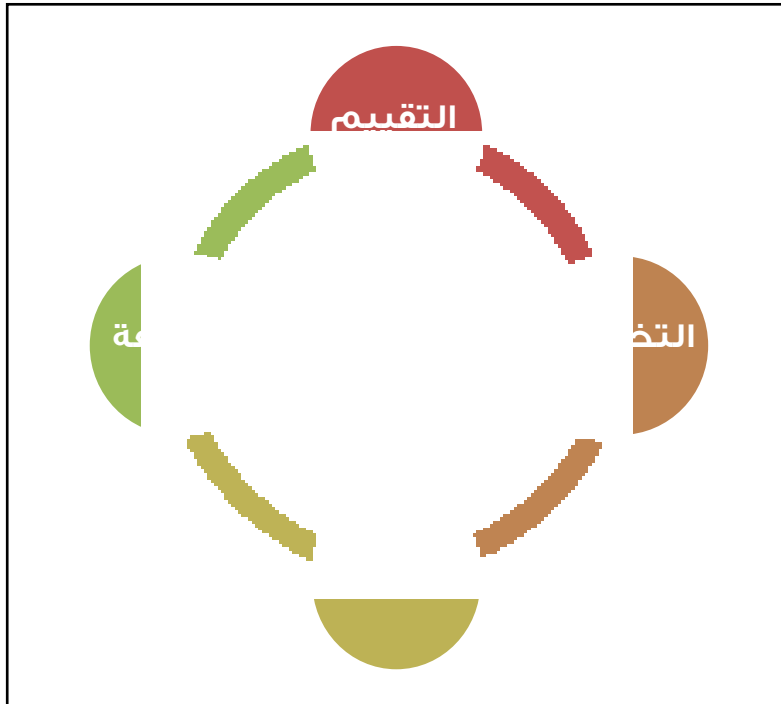
بناءً على مخرجات التخطيط يتمّ تحديد الخطوات الواجب إتباعها مع المُساء إليه/ وأسرته/، وتتمّ هذه العملية التفاعلية من قبل فريق إدارة الحالة ومشاركة جميع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات للمُساء إليه/ بقيادة منسق الحالة المعني بإدارة العملية.

ثالثاً: تنفيذ الخطة:

أي مباشرة العمل بخطة التدخل وتقديم الخدمات للمُساء إليه/ وأسرته/، وقد يشمل التنفيذ تقديم خدمات مباشرة أو إحالة إلى مؤسسات أخرى.

رابعاً: متابعة الحالة:

هي عملية مستمرة لمراجعة التقدّم الذي تمّ إحرازه في تنفيذ الخطة، للتأكد من أن الخطة تعمل وفق ما خطط له وعلى تحسين حماية وسلامة المُساء إليه/ وأسرته/، وتساعد على اكتشاف أية تحديات/ صعوبات قد تعرقل أو تغير مسار سير تنفيذ خطة التدخل، بحيث يمكن إجراء ما يلزم من تعديل إجراءات أو وضع مدخلات بديلة أو إضافية أو جديدة للتغلب على تلك العوائق في الوقت المناسب وبكفاءة و فاعلية.



اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	1	٩:٠٠ - ١١:٠٠	٤	١٠:٠٥ - ١٠:١٥
المدة	١٠ دقائق			
العنوان	مراحل الاستجابة			
الهدف	أن يتعرف المشاركون على مراحل الاستجابة.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بعرض سريع لمراحل الاستجابة مع شرح بسيط عن كل مرحلة.
- ٢- يوضح المدرب/المدربة بأن الشرح التفصيلي لكل مرحلة سيتبع.

إنّ عمليّة الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الاسري والعنف ضد الأطفال معنيّة - بشكل أساسي- بتقديم الخدمات للمُساء إليه/ا، والتأكّد من توفير الحماية والأمن له، ومن ثمّ للأسر والمُسيئين. ومنع تكرار العنف و الاساءة مستقبلا. وتبنى عملية الاستجابة على مراحل محددة يتم من خلالها تحديد الاهداف الرئيسية من عملية الاستجابة وادوار ومسؤوليات جميع الجهات المعنية بتنفيذها.

المرحلة الأولى: مرحلة الاكتشاف والتبليغ:

تبدأ عملية إدارة الحالة بالتعرف على الحالة و/أو الافصاح عنها. يمكن تعزيز آليات التعرف على الحالات من خلال العمل الميداني والتوعية المجتمعية، وآليات الاحالة الفعالة بين المؤسسات. وقد تتطلب القوانين الوطنية على بعض المؤسسات و/أو الأشخاص العاملين في قطاع الخدمات التعليمية والاجتماعية والصحية التبليغ عن حالات العنف مثل الاساءة للأطفال وفاقدي الأهلية أو العنف الجنسي أو الاشتباه بوجود خطورة على حياة المساء إليهم.

المرحلة الثانية: مرحلة الاستجابة الفورية:

إن الهدف من مرحلة الاستجابة الفورية هو ضمان الأمن والسلامة الشخصية للمساء إليهم من خلال تقييم عوامل الخطورة الأولية والاحتياجات الطارئة التي تشكل تهديداً مباشراً على الحياة. يتم عقد لقاء الاستجابة الفورية مع الشركاء المعنيين وينبثق عنه خطة الاستجابة الفورية للحالة بالتفصيل خطوات توفير الخدمة التي سيتم تنفيذها مع تحديد الأدوار والمسؤوليات للشركاء المعنيين والإطار الزمني المحدد لتنفيذها.

المرحلة الثالثة: مرحلة التدخل:

يتم اعداد وتنفيذ خطة تدخل شاملة متعددة التخصصات بناء على تقييم الاحتياجات الشاملة للحالة. حيث تهدف الخطة الى تمكين المساء اليهم وأسرهم ومنع تكرار العنف.

رابعاً: إجراءات إغلاق ملف الحالة

هي الخطوة الأخيرة في عملية إدارة الحالة، ويتم إغلاق الحالة بعد إجراء مراجعة للحالة وضمان زوال عوامل الخطورة المهددة للحياة وتنفيذ خطط الاستجابة الفورية والتدخل. وسيتم شرح آلية تطبيق هذه المراحل بالتفصيل لاحقاً

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	1	09:00 - 11:00	5	10:15 - 10:30
المدة				20 دقيقة
العنوان				أدوار منسقي الحالات و مقدمي الخدمات في القطاعات المختلفة.
الهدف				أن يتعرف المتدربون على أدوار منسقي الحالات و مقدمي الخدمات في القطاعات المختلفة و التمييز بينها.
المساعدات التدريبية				كمبيوتر، داتا شو للعرض.
الأسلوب التدريبي				عرض بوربوينت.

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- 1- يوضح المدرب/المدربة أن هناك أدوار و مسؤوليات مختلفة تقو على الجهات المعنية لإدارة الحالة.
- 2- يقوم المدرب/المدربة بتقديم منسق الحالة كحلقة الوصل الرئيسية ما بين المساء إليه/ ا و جميع الجهات الأخرى المعنية بإدارة الحالة.
- 3- يعرض المدرب/المدربة أدوار منسق الحالة على البوربوينت.
- 4- يسأل المدرب/المدربة " ما هي أدوار مقدمي الخدمات في القطاعات المختلفة إذا ؟ "
- 5- يستمع المدرب/المدربة لإجابات المتدربين و يقوم بعرض أدوار مقدمي الخدمات و شرحها.

أدوار منسقي الحالة

تعتبر المؤسسات المعنية بإدارة الحالة مسؤولة عن تقييم حالات العنف ضد الأطفال وحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وتوفير خدمات إدارة الحالة كاملة والتي تتضمن كافة الخطوات المدرجة أعلاه. يمكن أن يتم التعرف على هذه الحالات واكتشافها من قبل منسقي الحالة أنفسهم أو من قبل مقدمي الخدمات الأخرى. وعندما يتم اكتشاف الحالة من قبل مقدمي الخدمات الأخرى تتم إحالتها إلى منسق الحالة الذي يقوم بدوره بالتقييم الأولي للحالة.

وتتضمن الأدوار الرئيسية لمنسقي الحالة ما يلي:

- بناء علاقة وتوطيد جسور الثقة مما يساهم في تكوين بيئة داعمة تساعد المساء اليهم / الأطفال على التعافي.
- العمل كنقطة الاتصال في تقييم الاحتياجات والمتابعة.
- تقديم وتنسيق الخدمات والمتابعة للتأكد من تلقي المساء اليهم/الأطفال وأسرهم الخدمات.

أدوار مقدمي الخدمات في القطاعات المختلفة

أدوار مقدمي الخدمات في القطاعات المختلفة

يحظى العاملون في مجال حماية الطفل من العنف والعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري من مقدمي الخدمات العاملين في القطاعات المختلفة (مثل الصحية والاجتماعية والتربوية وغيرها، او مدراء البرامج) بدور في عملية إدارة الحالات يتمثل في الخطوات التالية:

- الإفصاح/اكتشاف الحالات: يقوم العديد من الأشخاص ممن تعرضوا لمسائل العنف ضد الأطفال أو العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري - بالإفصاح عما حدث لهم أو قد يتم اكتشافهم من قبل مقدمي الخدمات العاملين مع الحالات في المجالات المختلفة.

- تقديم الخدمات: تقدم عادة القطاعات الأخرى الخدمات المتخصصة لحالات العنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي مثل خدمات الصحة والتعليم والمساعدات المالية والمأوى ، كما ويتم تقديم هذه الخدمات بالتنسيق مع وبإشراف من منسق الحالة الذي يعمل بشكل وثيق مع الذين يقدمون تلك الخدمات الأخرى.

- إحالة الحالات المكتشفة لمؤسسة أخرى معنية بشكل مباشر بتقديم خدمة إدارة الحالة لحالات العنف وحماية الطفل من العنف.

عند القيام بالإحالة يتوجب الالتزام بكافة الإجراءات اللازمة المدرجة أدناه والمتعلقة باحترام رغبات الحالة وضمن مصلحة الطفل الفضلى وضمن سلامة الحالة واحترام السرية.

يتوجب على مقدم الخدمة ما يلي :

- الإصغاء لمشاكل واحتياجات الحالة.
- وإن لزم الأمر ، يمكن طرح الأسئلة اللازمة فقط للتوضيح ومعرفة نوع الخدمة التي تحتاج إليها الحالة.
- عدم طرح الأسئلة التطفلية أو غير اللازمة.
- تقديم معلومات صادقة وكاملة حول الخدمات المتوفرة ، وإن لزم الأمر ، التأكد من هذه المعلومات من مقدم الخدمة.
- الإجابة على الأسئلة بقدر المستطاع.

- إذا وافقت الحالة على الإحالة ينبغي أن تعطي موافقتها المستنيرة قبل مشاركة أية معلومات مع الآخرين. وفي حالة الاطفال ينبغي الحصول على موافقة ولي الامر او الممثل القانوني (إلا إذا كان مثل هذا الأمر يعرض الطفل للخطر أو لا يصب في مصلحة الطفل الفضلى).
- مرافقة الحالة إلى مقدم الخدمة إذا كان ذلك مناسباً أو ضرورياً.
- توثيق الإحالة.
- المتابعة لضمان حصول الحالة على الخدمات اللازمة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	١	٩:٠٠ - ١١:٠٠	٦	١٠:٣٥ - ١١:٠٠
المدة	٢٥ دقيقة			
العنوان	طريقة الإحالة بين المؤسسات.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على أهم طرق الإحالة ما بين المؤسسات			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت، المناقشة العامة.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يسأل المدرب/المدربة «ما هي الطرق المتبعة في إحالة المساء إليه/ ا بين المؤسسات؟».
- ٢- يقوم المدربة / المدربة بتقسيم المتدربين الى ٥ مجموعات عمل ويطلب من المجموعات تحضير عرض لحدى طرق الاحالة مع نقاط قوتها وضوابط استخدامها بالاستعانة بعرض البوربوينت حين يلزم.
- ٣- تقوم كل مجموعة بعرض نتائجها مستعينة باي طريقة تختارها المجموعة ويمكن استخدام البوربوينت مع فتح مجال للنقاش والتعليق بعد كل عرض. يتم العرض في الجلسة الثانية بعد الاستراحة بمعدل ٥ دقائق لكل مجموعة.

طرق الإحالة بين المؤسسات

هناك عدة طرق للإحالات وقد تم إدراج أهمها أدناه:

- ١- مرافقة الحالة
 - ٢- الإحالة عن طريق الهاتف
 - ٣- الإحالة عن طريق البريد الالكتروني
 - ٤- الإحالة بواسطة نموذج الإحالة المشترك بين المؤسسات
 - ٥- الإحالة بواسطة نظام قاعدة المعلومات
- متى تستخدمه؟
- ما هي نقاط قوتها؟ ما هي سلبيات استخدامها؟
- ما هي ضوابط استخدامها؟

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٢	١١:٥٥ - ١٢:٣٠
المدة	٣٥ دقيقة			
العنوان	الإفصاح عن حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على أدوار مقدمي الخدمات في الإفصاح عن حالات العنف الأسري.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتقديم عنوان الفقرة- أدوار مقدمي الخدمات بالإفصاح عن حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري.
- ٢- يعرض المدرب/المدربة دور مقدمي الخدمات غير المختصة في الإفصاح مع شرحها، مع إتاحة المجال للمشاركين بالنقاش وتقديم المعلومات
- ٣- يعرض المدرب/المدربة دور مقدمي الخدمات المختصة في الإفصاح و التقييم الأولي مع شرحها مع التركيز على الحالات ذات الأولوية المرتفعة. مع إتاحة المجال للمشاركين بالنقاش وتقديم المعلومات
- ٤- يناقش المدرب/المدربة الفرق بين أدوار مقدمي الخدمات المختصة و غير المختصة لتأكيد المعلومات لدى المتدربين.

الإفصاح عن حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري

- للمساء اليهم الحرية والحق بالإفصاح عن أية حادثة عنف تعرضوا لها لأي شخص أو مؤسسة فاعلة في المجتمع المحلي
- وللمساء اليهم الحق في الإفصاح عن ما يروونه مناسباً من المعلومات المتعلقة بما حدث لهم واختيار الوقت الذي سيفصحون به عن تلك المعلومات
- ويقو على عاتق أي مقدم خدمة يتلقى معلومات من المساء اليهم:
- ١- تقديم معلومات صادقة ودقيقة عن الخدمات المتاحة
- ٢- إتاحة فترة زمنية معقولة لتقديم الخدمات
- ٣- شرح النتائج المترتبة (الإيجابيات والسلبيات) على تلقي خدمة معينة بما في ذلك الزامية التبليغ عن بعض الحالات للمؤسسات الرسمية

الاكتشاف أو الإفصاح: مقدمي الخدمات العامة غير المختصة

- ينبغي لمقدمي الخدمات العامة ضمان بيئة آمنة وداعمة تتسم بالسرية.
- يتعين على كافة الجهات الفاعلة التي تحثك بالمساءل اليهم أن تكون على دراية بمسارات الإحالة الخاصة بحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وبأشكال المساعدة المتوفرة.
- يتوجب على الجهات الفاعلة غير المتخصصة عدم مقابلة المساء اليهم مباشرة أو المبادرة بالتدخل المباشر.
- يجب دوماً احترام رغبات المساء إليهم المتعلقة بالمكان أو الشخص الذي يرغبون في طلب المساعدة منه، ولا يجوز حثهم على إتباع مسار معين من الإجراءات.

- يتعين على الجهات الفاعلة غير المختصة طلب موافقة المساء اليهم لربطهم بضابط الارتباط الرئيسي لدى المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات المتخصصة.
- وعند الحصول على موافقة المساء اليهم في مشاركة معلوماتهم الخاصة، يجب أن تتم الإحالة عن طريق مرافقتهم أو عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني ويتم توثيق ذلك
- يجب مراعاة أن تبقى جميع المعلومات سريةً إلا للمعنيين بشكل مباشر بتقديم الخدمات للحالة، حتى لو طلب أحد أفراد الأسرة أو المجتمعو أي معلومات حول الدعم المقدم.
- ضرورة مراعاة التشريعات الخاصة بمعايير التبليغ الخاصة بحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري للجهات الرسمية المعنية بهذه الحالات

عندما يقوم مقدمو الخدمات العامة بالتعرف على حالات

العنف والإساءة وإحالتها الى منسق الحالة:

- ١- تنتقل مسؤولية إدارة الحالة إلى تلك المؤسسة.
 - ٢- تكمن مسؤولية مقدمو الخدمات في التأكد من استلام منسق الحالات للحالة وأنه بإمكانه تقديم الخدمات ذات الصلة.
 - ٣- على المؤسسة المحيلة تزويد منسق الحالة بكافة المعلومات المتوفرة لديها عن الحالة وكافة التفاصيل والبيانات الشخصية.
 - ٤- ينبغي للمؤسسات المعنية بإدارة الحالات إشعار المؤسسة المحيلة باستلام الحالة والتأكيد على الموعد الذي يمكنهم فيه استقبال الحالة.
 - ٥- وإن لم يكن بمقدورهم تقديم الخدمات للحالة لأي سبب كان يتوجب عليهم إعلام المؤسسة المحيلة بذلك وإعلامها بالسبب إذا كان ذلك مناسباً
 - (مثال على ذلك: الحالة لا تندرج ضمن إطار عملهم أو أن مقدم الخدمة لا يستطيع استقبال حالات جديدة، الخ).
 - ٦- إذا استمرت المؤسسة المحيلة بتقديم الخدمات وتحتاج للتنسيق مع منسق الحالة الرئيسي يمكنهم طلب عقد اجتماع إدارة الحالة (مؤتمر حالة).
- يمكن لمنسقي الحالات تزويد المؤسسات المحيلة بالمعلومات على أساس الحاجة للمعرفة فقط.
- وفي حال لن تستمر المؤسسة المحيلة بتقديم الخدمات للحالة فالمعلومة الوحيدة التي يمكن لمنسق الحالات تقديمها لهم هي ما إذا كانت مؤسسته ستعمل على تقديم الخدمات للحالة أم لا وتحديد متى يمكنهم المباشرة في تقديم الخدمات للحالة.

مقدمو الخدمات المختصة (التقييم الأولي)

تتضمن الجهات الفاعلة المختصة:

- الخدمات الطبية
 - أو النفسية والاجتماعية
 - أو مؤسسات معنية بإدارة الحالات المتخصصة في التعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري مثل إدارة حماية الأسرة.
- يمكن للجهات المختصة استقبال الحالات إما عن طريق إفصاح المساء اليهم مباشرة أو عن طريق الإحالة من قبل الجهات العامة غير المختصة الأخرى.

ويتعين على جميع مقدمي الخدمات المختصة ضمان ما يلي:

- ١- مراعاة التشريعات الخاصة بمعايير التبليغ الخاصة بحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري للجهات الرسمية المعنية بهذه الحالات.
- ٢- ضمان سهولة الوصول إلى الخدمات الرئيسية التي تتسم بالأمان والخصوصية والسريّة.
- توفر الموظفين والمدربين على التعامل مع هذه الحالات.
- التعامل باحترام مع المساء اليهم وبطريقة تخلو من إصدار الأحكام في كافة مراحل العملية.
- ضمان شعور المساء اليهم بالراحة لدى الوصول إلى الخدمات.

٣- تعيين منسق حالة مؤهل ومدرب على التعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والذي يقوم بالبدء بإجراءات إدارة الحالة وذلك كالتالي:

- توفير الدعم النفسي الأولي والمعلومات حول خيارات الدعم المتاحة (مثل الحماية والأمن والرعاية الصحية، والدعم النفسي الاجتماعي والقانوني وغيرها). ينبغي مناقشة الفوائد والمزايا المحتملة والنتائج المترتبة على مثل هذا الدعم، كما ينبغي الحصول على موافقة المساء إليهم قبل الاتصال بأيّة مؤسسة لتقديم الدعم.
- تحديد الاحتياجات الفورية بالتشارك مع المساء إليهم وذلك بعد أن يشعروا بالراحة وبعد الحصول على موافقتهم المستنيرة. مثال ذلك: شرح أهمية تلقي المساء إليهم للرعاية الطبية في أقرب وقت ممكن بعد وقوع حادثة العنف الجنسي وذلك للوقاية من الأمراض المنقولة جنسياً وفيروس نقص المناعة (الايدز)، ومنع الحمل غير مرغوب فيه.

- تحديد الأولويات للحالات: ينبغي إعطاء الأولوية خلال التقييم لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري. يساعد نموذج التقييم الأولي (تقييم عوامل الخطورة وتحديد الاحتياجات الخاصة) منسقي الحالات وغيرهم من مقدمي الخدمات على تحديد الأولويات وضمان توفر الدعم في الوقت المناسب للحالات.

٤- إعداد خطة أمان شاملة للدعم الاجتماعي والخدمات اللازمة بالتعاون مع المساء اليهم لتلبية احتياجاتهم. وإذا كان المساء اليهم في خطر وشيك، فيجب العمل على تطوير خطة أمان تأخذ بعين الاعتبار مصلحتهم الفضلى لضمان أقصى قدر من السلامة.

وبناءً على ذلك يتم تصنيف الحالات إلى:

- الحالات ذات الأولوية المرتفعة -

وتنطوي على خطر مباشر يؤثر على الحالة و/أو شخص آخر. وينبغي أن يتم تعيين منسق للحالة والبدء بإجراءات الاستجابة الفورية خلال مدة يتم تحديدها حسب نوع العنف من وقت استلام الحالة للبدء بإجراءات إدارة الحالة بتقديم الخدمات بناء على التقييم الأولي والإحالة.

- الحالات ذات الأولوية المنخفضة -

وهي تشير إلى الحالة التي تحتاج إلى الخدمات المتعددة إلا أنه لا توجد هناك مخاطر داهمة أو فورية.

الحالات ذات الأولوية المرتفعة:

يتم تعيين منسق حالة خلال مدة يتم تحديدها حسب نوع العنف من وقت استلام الحالة للبدء بإجراءات إدارة الحالة بتقديم الخدمات بناء على التقييم الأولي والإحالة.

- ١- وجود إصابات جسدية حادة تتطلب رعاية طبية فورية.
- ٢- استخدام الأسلحة أو الأدوات الحادة خلال الاعتداء أو محاولات الخنق خلال الاعتداء.
- ٣- التهديد بقتل المساء إليه/ا من قبل المسيء أو أحد أفراد الأسرة (وجود تهديد بجريمة قتل بدافع الحفاظ على الشرف).
- ٤- يعاني المساء إليه/ا من أي من أعراض عدم الاستقرار النفسي التالية: نوبات بكاء حادة، ميول عدائية، ذهول، ارتباك، تشويش، عدم القدرة على التركيز والانتباه، الخوف، الارتجاف، القلق.
- ٥- محاولات الانتحار أو التخطيط له أو التهديد بإيذاء الآخرين.
- ٦- الحالات التي تستدعي التبليغ وفقاً للتشريعات والأنظمة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٣	١٢:٣٠ - ١٣:٠٠
المدة	٣٠ دقيقة			
العنوان	الموافقة المستنيرة وتبادل المعلومات.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على الموافقة المستنيرة و ضوابط تبادل المعلومات.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شؤو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المترتبة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يستذكر المدرب/المدربة تعريف الموافقة المستنيرة.
- ٢- يسأل المدرب/المدربة "ما أهمية أخذ الموافقة المستنيرة؟ ما عواقب عدم أخذها؟" و يناقش الإجابات مع المتدربين.
- ٣- يعرض المدرب/المدربة المادة النظرية على الداتاشو.
- ٤- يقوم المدرب/المدربة بعرض شروط الموافقة المستنيرة و التأكيد على ضرورة تحقيق كافة الشروط حتى تكون الموافقة "مستنيرة" حقاً.

نتذكر:

الموافقة المُستنيرة:

هي الموافقة الطوعيّة للشخص، الذي يتمتّع بالأهليّة لإعطاء الموافقة لتلقّي الخدمات، والمبنية على معلومات كاملة وواضحة وسهلة الفهم، ويتطلب الحصول على الموافقة أن يتمتّع الفرد بالقدرة والنضج لمعرفة الخدمات المتاحة وفهمها، وعادةً ما يكون الآباء/الموكلون برعاية الطفل أو الوصي هم المسؤولون عن إعطاء الموافقة بالنيابة عنه لتلقّي الخدمات، إلى أن يبلغ الطفل سنّ الثامنة عشرة مع مراعاة القوانين والتشريعات الوطنيّة النافذة.

الموافقة المستنيرة وتبادل المعلومات

قد ينطوي تبادل المعلومات حول حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري على عواقب خطيرة من المحتمل أن تهدد حياة المساء اليهم ومن يقدم المساعدة لهم مما يستدعي توشي الحيطّة القصوى أثناء إدارة المعلومات.

- بعد الإفصاح عن المعلومات، يكون للمساء اليهم الحق في السيطرة على كيفية تبادل المعلومات المتعلقة بحالتهم مع المؤسسات الأخرى أو الأفراد الآخرين.
- يجب أن يكون المساء اليهم على دراية بالمخاطر أو الآثار المترتبة على تبادل المعلومات المتعلقة بوضعهم.

- للمساء اليهم الحق في التحفظ على طبيعة المعلومات التي يسمح بتبادلها، وتحديد المؤسسات التي يمكنها الإطلاع على معلوماتهم من تلك التي لا يمكنها عمل ذلك.
- إذا وافق المساء اليهم على الإحالة أو طلبوا ذلك، فيجب الحصول على موافقتهم المستنيرة قبل تبادل أيّ معلومة مع الآخرين.
- يجب دائماً إعطاء الأولوية للسرية والحصول على الموافقة المستنيرة إلا في ظروف استثنائية جداً (والتي تستدعي التبليغ الالزامي).
- ينبغي أخذ الموافقة المستنيرة لتقديم الخدمات للمساء اليهم وإحالتهم لخدمات أخرى ولمشاركة معلوماتهم.

- للتأكد من أن الموافقة "مستنيرة"، يتعين على منسقي الحالات/مقدمي الخدمات شرح ما يلي:
- جميع الخيارات المتاحة.
 - أنه سيتم تبادل المعلومات (بحسب ما تم الاتفاق عليه مع المساء اليهم) مع آخرين لغايات الحصول على خدمات أخرى.
 - توضيح تبعات الموافقة على الحصول على خدمات أخرى بدقة.
 - فوائد ومخاطر الخدمة.
 - حق المساء اليهم في رفض أو في التراجع عن أيّ جزء من الخدمة.
 - حدود السرية.
 - تقديم المعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة بطريقة تمكنهم من فهمها وذلك باستخدام بدائل التواصل المتنوعة (لغة الإشارة، الصور، المعلومات الشفهية والمكتوبة، الخ) عند الضرورة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٣	١٣:٣٠ - ١٣:٣٠
المدة	٣٠ دقيقة			
العنوان	التبليغ الإلزامي.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على معايير التبليغ الإلزامي.			
المساعدات التدريبية	بطاقات ملونة معدة مسبقاً بمعايير التبليغ، لوح فلي شارت، أقلام ماركر.			
الأسلوب التدريبي	المناقشة العامة.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتقديم عنوان الفقرة- التبليغ الإلزامي.
- ٢- يوضح المدرب/المدربة أنه أحياناً و في حالات معينة لا تعطي الأولوية للسرية و الموافقة المستنيرة، حيث أن بعض الحالات تستدعي التبليغ الإلزامي و التي يترتب علي عدم التبليغ عنها المساءلة القانونية.
- ٣- يسأل المدرب/المدربة "ما برأيكم الحالات التي تستوجب التبليغ الإلزامي ؟ " و بدون الإجابات على اللوح.
- ٤- يناقش المدرب/المدربة الإجابات مع المتدربين مع شطب كل حالة لا تخضع للتبليغ الإلزامي مع بيان و تحديد الأسباب.
- ٥- يعرض المدرب/المدربة معايير التبليغ على الداتاشو مع إعادة التأكيد على الخضوع للمسائلة القانونية في حال لم يتم التبليغ.

بطاقات «معايير التبليغ الإلزامي»:

أي اعتداء أو فعل يعتبر جنابة عندما يرتكب ضد أحد أفراد الأسرة،
بصرف النظر عن أهلية أو قدرة فرد الأسرة.

أي اعتداء أو فعل يعتبر جنحة مرتكبة ضد شخص عاجز أو ضد شخص
فاقد الأهلية من جانب أحد أفراد الأسرة. ويشمل الأشخاص فاقدو الأهلية
أي طفل دون السابعة من العمر، ومن هم في أي عمر بسبب الخرف
أو الجنون؛ يشمل الأشخاص العاجزون الأطفال الذين تتراوح أعمارهم
بين ٧ سنوات وأقل من ١٨ سنة.

يعاقب على عدم التبليغ عن جرائم العنف الأسري المشار إليها أعلاه
عندما يعترف بمعرفة ذلك بالسجن لمدة لا تزيد على أسبوع وبغرامة
لا تزيد على ٥٠ ديناراً أو بالسجن والغرامة معاً.
ويخضع موظفو إنفاذ القانون ومقدمو الخدمات الطبية لمتطلبات
أكثر صرامة فيما يتعلق بالتبليغ الإلزامي، وعليه ينبغي أن يكونوا
على دراية بمتطلبات مهنتهم المحددة.
ومن المهم لمقدمي الخدمات من جميع الاختصاصات فهم
المسؤوليات الأكثر صرامة المناطة بموظفي إنفاذ القانون ومقدمي
الخدمات الطبية.

معايير التبليغ الإلزامي

يجب أن يكون جميع الأفراد المشاركين في إدارة الحالة والاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحماية الأطفال على دراية بمتطلبات التبليغ الإلزامية والعقوبات المحتملة لعدم التبليغ.

تلخيص للجرائم التي تخضع للتبليغ الإلزامي من جانب الموظفين في القطاع العام أو القطاع الخاص الذين يطلعون على معلومات تخص هذه الجرائم، حيث قد يؤدي عدم التبليغ إلى فرض عقوبات عليهم بموجب القانون:

١- أي اعتداء أو فعل يعتبر جنحة مرتكبة ضد شخص عاجز أو ضد شخص فاقد الأهلية من جانب أحد أفراد الأسرة.

ويشمل الأشخاص فاقد الأهلية أي طفل دون السابعة من العمر، ومن هم في أي عمر بسبب الخرف أو الجنون؛ يشمل الأشخاص العاجزون الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ٧ سنوات وأقل من ١٨ سنة.

٢- أي اعتداء أو فعل يعتبر جناية عندما يرتكب ضد أحد أفراد الأسرة، بصرف النظر عن أهلية أو قدرة فرد الأسرة.

وقد يعاقب على عدم التبليغ عن جرائم العنف الأسري المشار إليها أعلاه عندما يعترف بمعرفة ذلك بالسجن لمدة لا تزيد على أسبوع وبغرامة لا تزيد على ٥٠ ديناراً أو بالسجن والغرامة معاً.

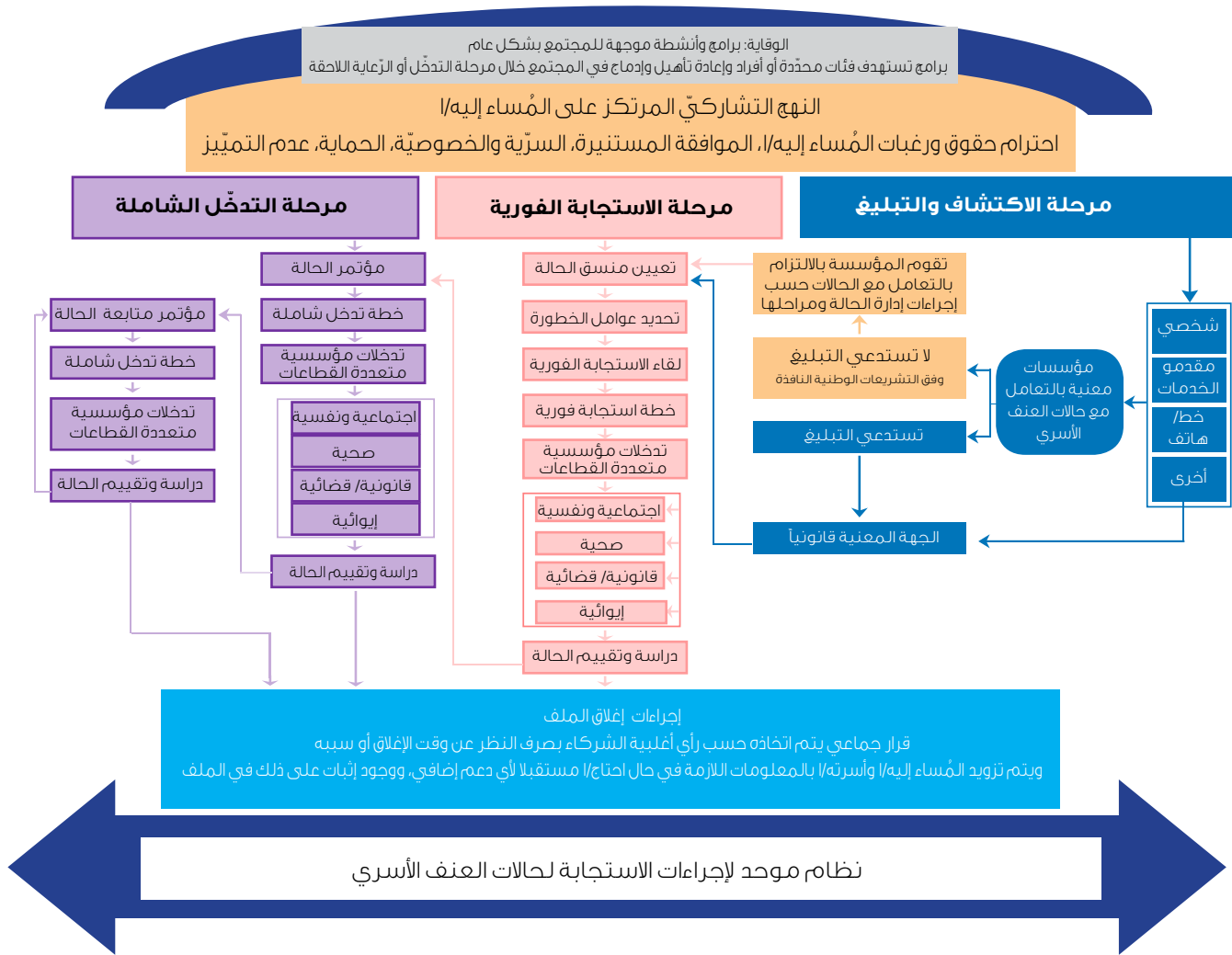
ويخضع موظفو إنفاذ القانون ومقدمو الخدمات الطبية لمتطلبات أكثر صرامة فيما يتعلق بالتبليغ الإلزامي، وعليه ينبغي أن يكونوا على دراية بمتطلبات مهنتهم المحددة.

ومن المهم لمقدمي الخدمات من جميع الاختصاصات فهم المسؤوليات الأكثر صرامة المناطة بموظفي إنفاذ القانون ومقدمي الخدمات الطبية.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	٣	١٤:٣٠ - ١٦:٠٠	١	١٤:٣٠ - ١٦:٠٠
المدة	٩٠ دقيقة			
العنوان	مراحل الاستجابة (مفصلة).			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على مراحل الاستجابة بشكلها المفصل.			
المساعدات التدريبية	بطاقات ملونة ، لوح فلي شارت، أقلام ماركر، لاصق معجون أو سبراي لاصق، أوراق عمل مرحلة الاستجابة الفورية و مرحلة التدخل .			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل.			
التحضيرات المسبقة	بطاقات ملونة تحتوي تفاصيل المرحلة (آليات التبليغ، مسار التبليغ، ضوابط المرحلة).			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

- ١- يفهم المدرب/المدرية بتذكير المتدربين بأسماء المراحل الأربعة و إلصاقها على الحائط/ اللوح.
- ٢- يشرح المدرب / مرحلة الاكتشاف و التبليغ باستخدام بطاقات ملونة معدة مسبقاً تحتوي تفاصيل المرحلة (آليات التبليغ، مسار التبليغ، ضوابط المرحلة).
- ٣- يعلن المدرب/المدرية أن لمرحلتين الاستجابة الفورية و التدخل، سينقسم المتدربون إلى مجموعتين، تقوم كل مجموعة بتحضير إحدى المرحلتين على بطاقات ملونة تشمل تفاصيل المرحلة.
- ٤- يقسم المدرب/المدرية المتدربون إلى مجموعتين.
- ٥- يوزع المدرب/المدرية المادة النظرية الخاصة بكل مجموعة بالإضافة إلى المواد و الأدوات اللازمة للتحضير (البطاقات، الأقلام، اللاصق، أوراق فلي شارت إن لزم) و يعطي الوقت الكافي لعملية التحضير.
- ٦- يتأكد المدرب/المدرية من فهم المجموعات للمراحل خلال التحضير مع إرشادهم للمعلومات الضرورية و توجيه العمل.
- ٧- تعرض مجموعة مرحلة الاستجابة الفورية و نتائجها و تلصقها على الحائط / اللوح مستكملة بذلك ما بدأه المدرب / المدرية.
- ٨- يشرح المدرب/المدرية مرحلة الاستجابة الفورية بالتفصيل.
- ٩- تكرر العملية مع مجموعة مرحلة التدخل.
- ١٠- يقوم المدرب/المدرية باستكمال المخطط بشرح إجراءات إغلاق الملف و إلصاق البطاقات الخاصة



ورقة عمل "مرحلة الاستجابة الفورية" - مجموعة 1

قم مع مجموعتك بتحضير المرحلة التالية بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

مرحلة الاستجابة الفورية

- 1- بناءً على نتائج التقييم الأولي وتقدير الاحتياجات الطارئة، يقوم منسق الحالة بالتنسيق للقاء الاستجابة الفورية مع مقدمي الخدمات المعنيين بتقديم وتوفير التدخلات المباشرة، بما في ذلك التدخل الصحي والنفسي الاجتماعي، إذا كان ذلك ملائماً.
- 2- ينبثق عن لقاء الاستجابة خطة استجابة فورية متعددة التخصصات والقطاعات بناءً على أولويات الحالة.
- 3- يتم إحالة المساء إليهم إلى الخدمات الملائمة بعد الحصول على موافقتهم للمتابعة (إن لزم الأمر) للحصول على الخدمات اللازمة.
- 4- يقوم منسق الحالة بمرافقة المساء إليهم إلى الخدمات الاجتماعية والطبية والقانونية، وتقديم الدعم لهم ليتمكنوا من الوصول إلى تلك الخدمات (إن أمكن ذلك) بناءً على الوضع وموافقة المساء اليه.
- 5- ينبغي أن تتم الإحالات عن طريق مرافقة المساء اليه/ أو الإحالة عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني وتوثيق ذلك.
- 6- قد يتطلب من منسق الحالة تقييم وضع الحالة وتقديم الخدمات لها القيام بالزيارات المنزلية لها، وينبغي عمل الزيارات المنزلية بتحفظ شديد مع مراعاة ضمان السرية والخصوصية للحالة وعدم تعريضها لمزيد من الخطر.
- 7- على جميع المؤسسات المدرجة في مسارات الإحالة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحماية الطفل تحديد ضباط ارتباط لكل مؤسسة (ويجب ضمان السرية وأن ضباط الارتباط قد تلقوا التدريبات اللازمة وعلى دراية تامة بكيفية استقبال الحالات وإجراء الإحالات) لضمان سهولة التواصل والمتابعة معه.
- 8- يقوم منسق الحالة بمتابعة تنفيذ الخطة داخليا ومع مقدمي الخدمات الآخرين حتى الوصول الى تحقيق كافة اهدافها. يقوم منسق الحالة بتقييم الحاجة الى تقديم خدمات شاملة غير طارئة ومتابعة الحالة (بالتنسيق مع الشركاء المعنيين) او اغلاق الملف بناء على زوال معايير الخطورة وعدم الحاجة الى خدمات اخرى.

ورقة عمل «مرحلة التدخل» - مجموعة رقم ٢

قم مع مجموعتك بتحضير المرحلة التالية بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

مرحلة التدخل الشاملة

- ١- يقوم منسق الحالة بما يلي:
- ٢- إجراء الرصد والمتابعة لضمان كفاءة وفعالية التدخلات ولمراجعة خطة العمل.
- ٣- التأكد من تلقي المساء إليهم للمساعدة والخدمات اللازمة لتحسين وضعهم وحل مشاكلهم.
- ٤- تحديد مزيد من الاحتياجات ونقاط للعمل ومن ثم التخطيط وفقاً لذلك مع المساء إليهم، وبالنسبة للمساء إليهم من الأطفال يتم ذلك بموافقة الطفل و/ أو الموكل برعايته، وينبغي أن تحتوي خطة العمل على إطار زمني وأن تستند إلى احتياجات المساء إليهم.
- ٥- بعد مراجعة الخطة مع المساء إليه/ا، سوف يتقرر فيما إذا سيتم مواصلة تنفيذها أو تعديلها أو إغلاق ملف الحالة، وينبغي إتباع إجراءات الموافقة المستنيرة/ استطلاع رأي الطفل بالنسبة للأطفال المساء إليهم والقيام بإحالات جديدة في حال دعت الحاجة إلى ذلك.
- يغلق ملف الحالة بعد التأكد من زوال عوامل الخطورة وتلبية الاحتياجات الطارئة والشاملة وتحقيق أهداف خطة التدخل بنجاح.

آلية عقد مؤتمر الحالة

- ١- بالنسبة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري ، يمكن عقد اجتماعات دورية لمراجعة الحالات الفردية التي تتطلب التصدي المشترك بين المنظمات (حكومية وغير حكومية ودولية)، ويكون التركيز على معالجة مشاكل الحماية الفورية وتنسيق إجراءات التصدي لكل حالة على حدة:
- ٢- تكون مؤتمرات الحالة على شكل اجتماعات صغيرة ومغلقة تنعقد في مقر المؤسسة الأساسية المعنية بإدارة الحالة أو غيرها حسب الاتفاق لمناقشة معلومات حساسة للغاية تتعلق بحالات معينة، ويشارك في مؤتمر الحالة فقط الأشخاص الذين يعملون على تقديم الخدمات المباشرة للمساء إليه/ا، ينبغي خلال مؤتمر الحالة مشاركة المعلومات على أساس الحاجة للمعرفة، أما المعلومات التي ليست لها صلة بعمل مقدم خدمة معين فينبغي ألا يتم مشاركتها معه - على سبيل المثال، لا يحتاج مقدمو الخدمات الصحية إلى معرفة تفاصيل تتعلق بالمعتدي أو بالطريقة التي يتم فيها الاستجابة للحالة، وعند الضرورة ، لضمان احترام هذا المبدأ ، يمكن لمقدمي الخدمات المعنيين حضور جزء من مؤتمر الحالة فقط حيث يتم مناقشة الأمور التي لها صلة بعملهم.
- ٣- بالنسبة للبالغين ينبغي الحصول على موافقة المساء إليه/ا المستنيرة لتبادل المعلومات مع المشاركين في مؤتمر الحالة ممن لا يقدمون خدمات مباشرة (مثل الخبير التقني)، وإذا لم تعطى هذه الموافقة، عندها ينبغي عدم مناقشة تلك الحالة.
- ٤- بالنسبة للأطفال ، ينبغي الحصول على الموافقة/استطلاع رأي الطفل لمشاركة المعلومات مع المشاركين في مؤتمر الحالة، وفي بعض الحالات يمكن مشاركة المعلومات بحدود الحاجة للمعرفة من دون موافقة الطفل أو مقدم الرعاية إذا كان مثل هذا الأمر يصب في مصلحة الطفل الفضلى.
- ٥- في الحالات المعقدة المتعلقة بالأطفال، تتم مشاركة المعلومات ضمن إجراءات تحديد المصلحة الفضلى وذلك لضمان توفير الحماية اللازمة.
- ٦- تتم مشاركة الأشخاص في مؤتمر الحالة من خلال توجيه الدعوة فقط، ويجب أن يتضمن مؤتمر الحالة مشاركين فاعلين قد حصلوا على إذن لتلقي/ وتبادل معلومات محددة متعلقة بالمساء إليه/ا محدد/ة.
- ٧- يجب أن تشمل عملية تبادل المعلومات، معلومات ذات الصلة فقط وليس معلومات شخصية أو تفاصيل عن المساء إليه/ا أو الحادثة.
- ٨- تقع على عاتق أعضاء هذا الاجتماع مسؤولية ضمان الحفاظ على كرامة وسرية المساء إليهم ومناقشة المعلومات الضرورية فقط لحل المشاكل وتنسيق الإجراءات.
- تقع على عاتق منسقي الحالات المحددين مسؤولية ضمان تبادل المعلومات بعد الحصول على إذن مسبق من قبل المساء إليه/ا، ويتعين على منسقي الحالات إبفاء المساء إليهم على علم بالقرارات المتخذة والتقدم المحرز.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثالث	1	٩:٠٠ - ١١:٠٠	1	٩:٠٠ - ١١:٠٠
المدة	١٢٠ دقيقة			
العنوان	الاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على أنواع الاستجابة لحالات العنف و تفاصيل كل نوع.			
المساعدات التدريبية	أوراق عمل « أنواع الاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري » .			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- 1- يقوم المدرب/المدربة بتوضيح عنوان الفقرة- أنواع الاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري.
- 2- يقسم المدرب/المدربة المتدربون إلى ٥ مجموعات عمل.
- 3- يوزع المدرب/المدربة على كل مجموعة ورقة العمل الخاصة بها:
 - الاستجابة الطبية.
 - الاستجابة النفسية/ الاجتماعية.
 - الاستجابة الأمنية/ السلامة.
 - الاستجابة القانونية + الإجراءات القضائية.
 - إجراءات الشرطة (إدارة حماية الأسرة) + الإجراءات الإدارية.
- 4- تقوم كل مجموعة بتحضير النوع الخاص بها بطريقة تفاعلية (بوربوينت، لعب أدوار، بطاقات ملونة، لعبة).
- 5- يوزع المدرب/المدربة المادة النظرية الخاصة بكل مجموعة بالإضافة إلى المواد و الأدوات اللازمة للتحضير (البطاقات، الأقلام، اللاصق، أوراق فلب شارت إن لزم) و يعطي الوقت الكافي لعملية التحضير.
- 6- يقوم المدرب/المدربة بشرح خدمات الدعم الأساسية.
- 7- تعرض مجموعة مرحلة الاستجابة الفورية نتائجها وتلصقها على الحائط/ اللوح مستكملة بذلك ما بدأه بظلم المدرب/المدربة .
- 8- يشرح المدرب/المدربة مرحلة الاستجابة الفورية بالتفصيل .
- 9- تكرر العملية مع مجموعة مرحلة التدخل
- 10- يقوم المدرب/المدربة باستكمال المخطط وذلك بشرح مرحلة إغلاق الملف واصاق البطاقات الخاصة بها. ورقة عمل «أنواع الاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري» - مجموعة رقم 1
قم مع مجموعتك بتحضير نوع الاستجابة التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

الاستجابة الطبية

يلتزم مقدمو الخدمات الطبية بتوفير الرعاية الطبية للمساء إليهم كأولوية قصوى، وينبغي توفير إمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية في جميع الحالات الطارئة- حتى قبل إبلاغ الجهة المعنية قانونا - يتعين على مقدمي الرعاية الصحية ما يلي:

- 1- ضمان السريّة والخصوصية وإبداء التعاطف وتيسير سبل الوصول إلى الخدمات الطبية.
- 2- تقديم الرعاية الطبية المناسبة للمساء إليهم من العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- 3- تقديم معلومات للمساء إليهم حول الإجراءات الطبية، والحصول على الموافقة المستنيرة من المساء إليهم.
- 4- ضمان الإحالة والمتابعة مع مقدمي الخدمات الآخرين وفقاً لرغبات المساء إليهم وبحسب ما يقتضيه القانون.

٥- ضمان سلامة المساء إليهم وأسرتهم في جميع الأوقات.

٦- تقديم الدعم النفسي للمساء إليهم.

٧- ضمان التوثيق والمتابعة.

٨- التأكد من أن الخدمات الطبية متاحة للمساء إليهم ذوي الإعاقة مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجاتهم المحددة.

٩- التنسيق مع الجهات المعنية لإعفاء المساء إليهم من أي رسوم أو مصاريف طبية تتضمنها الحالة

بالنسبة للعنف الجنسي، تشمل الرعاية الصحية كحد أدنى على:

١- إجراء الفحوصات في غرف تضمن الخصوصية والكرامة والراحة للمساء إليهم.

٢- أخذ مقدم خدمة الرعاية الصحية فوراً للتاريخ الطبي المناسب وإجراء فحص شامل (من قبل شخص من نفس جنس المساء إليه/ أو كما يفضل/ تفضل المساء إليه/ا) حيث ينبغي أن يكون مدرباً على كيفية إجراء التدابير العلاجية السريرية للاعتداء الجنسي، بما في ذلك فحص الحوض/ الأعضاء التناسلية إذا وافق/ وافقت المريض/ المريضة على ذلك.

٣- علاج الإصابات الحادة والوقاية من الأمراض، بما في ذلك العلاج الوقائي بعد التعرض لفيروس نقص المناعة المكتسبة (HIV) ، في غضون ٧٢ ساعة والأمراض المنقولة جنسياً (STIs) والتهاب الكبد الوبائي والكزاز وذلك ضمن الإطار الزمني المحدد له.

٤- منع الحمل غير المرغوب فيه خلال ١٢٠ ساعة من وقت الحادثة.

٥- توثيق المعلومات بدقة مع المحافظة على سربيتها وتخزينها في مكان آمن وسري.

٦- متابعة خدمات الرعاية/ الإحالة الثانوية اللازمة لكل حالة.

٧- تقديم الأطباء والممرضات للدعم النفسي بما يتناسب مع جنس وعمر وظروف المساء إليه/ا، وينبغي أيضاً توفير التدريبات لكافة الموظفين العاملين في المجال الطبي.

٨- وجود مساحات آمنة للأطفال في المرافق الصحية وتوفير كادر مدرب قادر على تكييف الفحص الطبي والعلاج للطفل المساء إليه.

٩- عند التبليغ للجهات القانونية ذات العلاقة، يقوم الطبيب الشرعي، عند الحاجة، بفحص المساء إليه/ا إذا وافق/ وافقت على ذلك، ومن ثم يقوم بجمع الأدلة الجرمية ليتم إرسالها إلى المختبر، ويوفر الطبيب الشرعي التقرير الطبي القضائي الأولي.

١٠- وفي الحالات المتعلقة بالأطفال، يجب التأكد من أخذ الموافقة المستنيرة من ولي الأمر أو الموكل برعايته إضافة إلى استطلاع رأي الطفل لغايات إجراء فحص الطب الشرعي.

١١- في إدارة حماية الأسرة مثلاً، يتم جمع أدلة فحص الطب الشرعي في عيادة الطب الشرعي في إدارة حماية الأسرة، أما إذا كان المساء إليه/ا في المستشفى، تُجمع الأدلة من قبل الطبيب الشرعي المتواجد في المستشفى.

إضافة إلى ذلك يجب أن يتم تقديم الرعاية الصحية للأطفال المساء إليهم والمتعرضين للعنف المبني على النوع الاجتماعي و/ أو العنف الأسري بالمعرفة والمهارات والمواقف والأدوات لتقديم الرعاية الطبية المتخصصة لهم بما في ذلك:

١- فهم نمو الطفل ومفاهيم الإساءة الجنسية للطفل.

٢- التواصل بفعالية مع المساء إليهم من الأطفال.

٣- فهم الرعاية العلاجية السريرية للمساء إليهم من الأطفال والقدرة على تطبيقها.

٤- تكييف الفحص والعلاج الطبي لتلبية احتياجات المساء إليهم من الأطفال.

٥- ضمان الإحالات الآمنة والملائمة والتأكد من وجود أنظمة للمتابعة.

٦- رصد الأنشطة باستخدام أدوات معتمدة.

ورقة عمل «أنواع الاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري» - مجموعة رقم ٢

قم مع مجموعتك بتحضير نوع الاستجابة التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

الاستجابة النفسية الاجتماعية

يتعين على كافة الجهات الفاعلة التي تجري مقابلات مع المساء إليهم أو تكون على اتصال مباشر بهم أن تكون ملمة بالمبادئ التوجيهية وأن تتمتع بالقدرة على وضعها قيد التطبيق العملي، وينبغي على تلك الجهات أيضاً إدراك مسؤوليتها المتمثلة بالإصغاء بعناية وتقديم المعلومات، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي المجتمعي بما في ذلك:

١- الإصغاء إلى المساء إليهم وطرح الأسئلة غير الأيحابية والتي تخلو من إصدار الأحكام، وينبغي أيضاً تجنب الضغط على المساء إليهم للحصول على مزيد من المعلومات أكثر مما هم مستعدون للإدلاء به.

٢- إذا أبدى المساء إليهم لوماً للذات، يتعين على مقدمي الرعاية طمأننتهم بلطف والتأكيد على أن العنف هو دائماً خطأ المسيء وليس خطأ المساء إليه/ا على الإطلاق.

٣- تقديم معلومات صادقة وكاملة حول الخدمات والوسائل المتاحة.

٤- إعطاء الأولوية للسلامة في جميع الأوقات.

٥- عدم الإيلاء على المساء إليهم بما ينبغي عمله أو الخيارات التي ينبغي اختيارها ولكن يجب تمكينهم من خلال مساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة.

ينبغي أن تكون خدمات الدعم النفسي الاجتماعي المقدمة للمساء إليهم الذين تعرضوا للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري شمولية تستهدف الأفراد والمجتمعات على حدٍ سواء (أو جوانب لكل منها)، وتشمل التدخلات النفسية الاجتماعية للمساء إليهم الأشكال التالية من الأنشطة المتداخلة:

١- الدعم النفسي الاجتماعي للمساعدة على التعافي بما في ذلك الإسعافات النفسية الأولية والإرشاد الفردي والجمعي.

٢- الدعم والمساعدة في إعادة الدمج الاجتماعي، بما في ذلك التدريب المهني وتمكين المرأة ومحو الأمية وإعادة الإدماج المدرسي والمساحات الصديقة للطفل.

٣- خدمات الصحة النفسية: ينبغي إحالة المساء إليهم ممن هم بحاجة إلى أو يطلبون خدمات الصحة النفسية المتخصصة إلى برامج الصحة النفسية.

- يشمل الأفراد الذين قد يكونوا بحاجة إلى مزيد من الدعم المتخصص أولئك غير القادرين على القيام بالمهام اليومية، ولا يستطيعون المحافظة على علاقات طيبة مع غيرهم أو غير قادرين على الاعتناء بصحتهم البدنية، وقد يحتاج أيضاً الأفراد الذين يعانون من مشاكل نفسية سابقة إلى تلقي الدعم المتخصص.

- ينبغي للجهات الفاعلة العاملة في مجال الحماية تقديم المشورة حول خدمات الصحة النفسية المتاحة لمن يشتهب أنهم بحاجة لها وإحالتهم إلى مقدم الخدمة المختص عند الحصول على موافقتهم.

يجب أن تسعى التدخلات النفسية الاجتماعية المركزة على المساء إليهم إلى تعزيز رفاه المساء إليهم من خلال تحسين بيئة التعافي ككل، ويشمل ذلك أنشطة التوعية المجتمعية للحد من الوصم وتعزيز فرص وصولهم إلى الخدمات، هذا بالإضافة إلى تعزيز الدعم المجتمعي والأسري، بما في ذلك مبادرات المساعدة الذاتية والمرونة.

ورقة عمل «أنواع الاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري» - مجموعة رقم ٣

قم مع مجموعتك بتحضير نوع الاستجابة التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

الاستجابة الأمنية/السلامة

ينبغي دائماً إعطاء الأولوية لسلامة المساء إليهم، حيث يتعين على منسقي الحالات عقب استقبالهم لأي حالة القيام بما يلي (خطة السلامة والأمان):

١- إيجاد استراتيجيات تمكن المساء إليهم من البقاء مع أسرهم وإعطاء الأولوية للسلامة إذا تطلب الأمر.
٢- اكتشاف ومعالجة أية مخاوف متعلقة بالوصمة الاجتماعية للمساء إليهم والتي قد تمنعهم من اتخاذ إجراءات لضمان سلامتهم.

٣- توفير اليات اتصال امنة ليتمكن المساء إليهم من الاتصال بمنسق الحالة عندما يكون من الصعب الوصول إليهم بشكل لا يعرضهم إلى مزيد من الخطر.

٤- تزويد المساء إليهم برقم الخط الساخن لاستخدامه في حالة الطوارئ.

٥- توفير سكن بديل مؤقت، بانتظار إيجاد حلول طويلة الأمد، وتوفير الدعم المالي والنقل للموقع الآمن، ولكن ينبغي يوماً تقيهم المخاطر الأمنية المرتبطة بهذا الخيار وضمان الرصد المستمر لمخاطر الحماية.

٦- إحالة المساء إليهم من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحالات العنف والاستغلال والاهمال والاساءة ضد الاطفال لحماية الطفل .

٧- حماية الطفل في المجتمعات الحضرية والمخيمات إلى منازل آمنة (دور رعاية إيوائية) إذا كانوا في خطر وشيك، وينبغي الحصول على الموافقة المستنيرة للمساء اليه/ وبالنسبة للمساء إليهم من الأطفال، استطلاع رأي الطفل و/أو الحصول على الموافقة المستنيرة من الموكل برعايته بما يصب في مصلحة الطفل الفضلى) قبل القيام بأي إحالة، وينبغي أن تكون الإحالات إلى مأوى آمن الملاذ الأخير. كما يجب أن تتم من خلال مؤتمر الحالة بعد استنفاد كافة البدائل الأخرى الممكنة، يتعين على الجهات الفاعلة الأخذ بالاعتبار بأن قرار الإحالة إلى مأوى آمن قد ينتج عنه مزيد من العزلة للمساء إليهم.

تذكر عندما تكون الحالة معرضة لخطر وشيك يتم التنسيق مع وزارة التنمية الاجتماعية وإدارة حماية الأسرة والحاكم الاداري المختص لتوفير الإيواء في أحد المراكز التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية أو مأوى اتحاد المرأة الأردنية، وبالنسبة للأجانب وطالبي اللجوء يتم ذلك من خلال المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين:

١- تستلزم الإحالة إلى دور الرعاية الإيوائية وجود استراتيجية واضحة وخطة لإدارة الحالة تهدف إلى التوصل لحل.

٢- تقوم الجهة المسؤولة عن الإحالة بضمان متابعة الحالة عند اللزوم.

٣- عند اللزوم، تقوم الجهة المسؤولة عن الإحالة بمتابعة التدابير والإجراءات اللازمة بما في ذلك خدمات الرعاية الاجتماعية والخدمات الطبية والنفسية الاجتماعية وذلك بالتنسيق مع إدارة حماية الأسرة ووزارة التنمية الاجتماعية ودار الرعاية الإيوائية.

٤- تضمن جميع الجهات المعنية بهذه العملية سلامة وأمن المساء إليهم.

٥- تضمن جميع الجهات المعنية التعامل مع المساء إليهم بتعاطف وبما يحفظ كرامتهم فمثلاً :

- تستقبل دار الوفاق النساء ممن تعرضن للعنف الأسري (مع أطفالهن الأولاد لغاية سن الخامسة والبنات من كافة الأعمار)، حيث تقوم الدار بتقديم الخدمات التشخيصية والارشادية للمرأة او الفتاة التي تستقبلها الدار والعمل على حل المشاكل والمصاعب التي تواجهها.

- تستقبل دار رعاية الفتيات/ الرصيفة والتابعة لوزارة التنمية الاجتماعية الفتيات اللواتي تعرضن للعنف من عمر الثانية عشر وحتى الثامنة عشر حيث يتم تقديم خدمات التمكين والتأهيل واعادة الدمج في مجتمعاتهن.

- لا توجد مراكز إيواء مخصصة للفتيان المساء إليهم ممن هم فوق سن الثانية عشر، ومع ذلك، تقبل مراكز الإيواء التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية الفتيان المساء إليهم كإجراء بديل عند تعرضهم للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري.

- يوجد أيضاً مأوى تحت إدارة اتحاد المرأة الأردنية، والذي يقوم على استقبال النساء اللواتي تزيد أعمارهن عن الثامنة عشر وأطفالهن مباشرة (الفتيات من جميع الأعمار، والأولاد حتى سن الثالثة عشر)، أما بالنسبة للفتيات دون سن الثامنة عشر، يتم تأمين المأوى لهن بالتنسيق مع إدارة حماية الأسرة حيث يتم توفير الرعاية الطبية الشاملة والدعم النفسي الاجتماعي والدعم القانوني للمساء إليهم من العنف المبني على النوع الاجتماعي.

ورقة عمل «أنواع الاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري» - مجموعة رقم ٤

قم مع مجموعتك بتحضير نوع الاستجابة التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

الاستجابة القانونية

تشمل الاستجابة القانونية المشورة والمساعدة القانونية والتمثيل القانوني للبالغين والأطفال عندما يرغب المساء إليهم في توجيه الاتهام ضد المسيء أو في الحالات المتعلقة بالأحوال الشخصية (على سبيل المثال القضايا المتعلقة بالوصاية، والطلاق، والنفقة، الخ) ويشمل ذلك:

- ١- توفير المعلومات المتعلقة بالتدابير المعمول بها حالياً والتي من شأنها الوقاية من حدوث المزيد من الضرر من قبل المسيء المزعوم.
- ٢- توفير المعلومات حول إجراءات المحاكم وأية قضايا تتعلق بأليات العدالة الوطنية بما في ذلك الأطر الزمنية المتوقعة.
- ٣- توفير المعلومات حول الدعم المتاح في حال المباشرة في الإجراءات القانونية.
- ٤- توفير المعلومات حول إيجابيات وسلبيات كافة الخيارات القانونية الراهنة.
- ٥- التمثيل القانوني أمام المحكمة إذا رغب/ت المساء إليه/ا في التقاضي.
- ٦- توفير الجهات القانونية الفاعلة وغيرها لدعم المساء إليهم في تغطية كافة تكاليف المحكمة وتوفير وسائل النقل من وإلى قاعة المحكمة لحضور جلسات الاستماع كلما أمكن، وينبغي إعلام المساء إليهم بأي تكاليف قد تترتب على ذلك منذ البداية.
- ٧- التشاور مع المساء إليهم من الأطفال والموكلين برعايتهم / الوصي بشأن خيار العدالة القانونية وتوعيتهم بالخدمات المتاحة وحدودها، وأخذ احتياجات الطفل ورغباته ومشاعره بعين الاعتبار وبذل جميع الجهود لتمكينه من التعبير عن نفسه والمشاركة في عملية صنع القرار.^٢
- ٨- مرافقة الطفل في جميع إجراءات المحكمة، بما في ذلك جلسات ما قبل المحاكمة والمحاكمة وجلسة النطق بالحكم، إضافة إلى توفير التمثيل القانوني للطفل أمام المحاكم.

الإجراءات القضائية

إجراءات المحاكم النظامية

يتعامل القضاء عموماً مع حالات العنف الجسدي والجنسي، سواءاً تلك التي ارتكبتها أحد أفراد الأسرة أو شخص من خارج نطاق الأسرة، وفقاً للتشريعات النافذة، ومن الجدير بالذكر أنه لا توجد محكمة خاصة بالأسرة للتعامل مع مثل هذه الحالات. ويمكن للمساءل إليه/ا رفع دعوى قضائية عادية في المحكمة النظامية (محكمة البداية أو محكمة الصلح) و/ أو دعوى تتعلق بالأحوال الشخصية لدى المحكمة الشرعية (أو لدى محاكم مجالس الطوائف غير المسلمة). ويتمتع القاضي بسلطة تقديرية حيث يمكنه أن يقرر ما إذا كان بالإمكان المباشرة بإجراءات المحكمة في غرفة خاصة أم لا ويتم النظر في الموضوع على أساس كل حالة على حدة، يتعين على مقدمي الخدمات حشد التأييد لعقد جلسات المحاكمة في أماكن مغلقة لكافة المساء إليهم الذين تعرضوا للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري نظراً لحساسية حالات العنف الجنسي، تختلف إجراءاتها القضائية عن الإجراءات الخاصة بالعنف الجسدي، حيث تنعقد جلسات الاستماع دائماً في أماكن وغرف تتسم بالخصوصية في قاعة المحكمة، ويتم أيضاً توفير حماية إضافية واتخاذ تدابير أمنية أثناء جلسة الاستماع لضمان سلامة المساء إليه/ا.

ينبغي أن تكون الإجراءات القضائية صديقة للطفل لاسيما في المحاكم:

- 1- وفقاً لقانون الأحداث الأردني لعام ٢٠١٤، يمكن تسجيل مقابلات الأطفال لدى الدعي العام واستخدامها كدليل في المحكمة.
- 2- تنعقد جلسات الاستماع في غرف خاصة حيث يتم ضمان الخصوصية في كافة الأوقات.
- 3- يتم التشاور مع الطفل فيما يتعلق بخيار العدالة القانونية وتوعيته بالخدمات المتاحة ومحدوديتها.
- 4- أخذ حقوق الطفل واحتياجاته وآرائه ومشاعره في الاعتبار وبذل كافة الجهود لتمكين الطفل من التعبير عن نفسه والمشاركة في عملية صنع القرار.

إجراءات المحاكم الشرعية

تقوم المحاكم الشرعية بالتعامل مع حالات العنف الأسري بخاصة خلال جميع مراحل إدارة الحالة، حيث يمكن التعرف على حالات العنف خلال التعامل مع أية قضية متعلقة بالأسرة وعليه يقوم القاضي بتقدير أما متابعتها مباشرة عن طريق النيابة الشرعية أو إحالتها إلى إدارة حماية الأسرة للتقييم والمتابعة. يقوم منسق الحالة وحسب تقييمها وبيان احتياجاتها بالتنسيق مع النيابة الشرعية وتزويدها بكافة المعلومات الخاصة بالحالة وعوامل خطورتها لتعمل على دراسة الحالة وإحالتها إلى المحكمة الشرعية للبت بها وأخذ القرارات اللازمة (مثل حجز اموال، منع المسيء من السفر، نقل حضانة الطفل أو الضم إلى شخص أو جهة وغيرها)، إضافة لاتخاذ الإجراءات اللازمة بكل ما يتعلق بالأحوال الشخصية مثل قضايا الطلاق والنفقة والتحصين . وتقوم مكاتب الاصلاح الأسري كذلك بمتابعة الحالات تقديم خدمات المشورة القانونية والشرعية

خدمات الدعم الأساسية

قد يحتاج المساء إليهم في العديد من الحالات إلى المساعدات الأساسية لضمان رفاههم وسلامتهم وأمنهم بشكل فوري، ويمكن تقديم المساعدات المادية، مثل المواد الغذائية الطارئة، وقسائم الغذاء، والمواد غير الغذائية (NFI) أو المأوى، إضافة إلى المساعدة في التوثيق والتسجيل عن طريق الإحالات . ولا ينبغي أن تتسبب الخدمة المقدمة بوصف المساء إليهم من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري، مثل إمكانية تحديد هويتهم كمساء إليهم وذلك في سياق تلقيهم لخدمات معينة أو من خلال الأماكن التي تقدم فيها الخدمات.

ورقة عمل «أنواع الاستجابة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري» - مجموعة رقم ٥

قم مع مجموعتك بتحضير نوع الاستجابة التالي بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

إجراءات الشرطة

يتم التبليغ عن حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وخاصة حالات العنف الجنسي وحالات أخرى من العنف الأسري إلى الجهات المعنية قانونياً بعد الحصول على موافقة المساء إليهم وفق الانظمة والتعليمات الناظمة لها وبشكل تراعي فيه المصلحة الفضلى واحتياجات الحالة والاسرة أو بإتباع معايير التبليغ الإلزامي.

اما بالنسبة للإجراءات الخاصة بإدارة حماية الاسرة في فيما يتعلق بإجراءاتها الداخلية عند تلقيها لأي شكوى:

- ١- إعطاء الأولوية للعلاج الطبي الطارئ عند الضرورة قبل إجراء أي مقابلة مع المساء اليه/.
 - ٢- إجراء المقابلات مع المساء اليه/ في أماكن تتسم بالخصوصية وذلك بحضور ضابط من نفس الجنس أو كما يفضل/ تفضل المساء اليه/.
 - ٣- التعامل مع الحالات بسرية تامة حيث تعتمد إدارة حماية الأسرة نظام الترميز لهذه الأسباب.
 - ٤- الحصول على "الموافقة المستنيرة من المساء اليه/ للمضي قدماً في الإجراءات ذات الصلة.
 - ٥- بالنسبة للأطفال، يتم إعلام أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية بالحالة كما ويتم عادة الحصول على موافقتهم للقيام بالإجراءات ذات الصلة.
 - ٦- ضمان بيان الاختصاص المكاني والنوعي لمكتب الإدارة المبلغ اليه.
 - ٧- توثيق الشكوى في السجلات.
 - ٨- التشاور مع الطبيب الشرعي في جميع الأوقات.
 - ٩- يقوم الطبيب الشرعي بإصدار تقرير طبي قضائي وجمع وختم عينات الأدلة الجرمية، ومن ثم تقوم الإدارة بإرسالها إلى المختبر.
 - ١٠- قد يستلزم الوضع أن يفحص الطبيب الشرعي أفراد الأسرة الآخرين الذين من الممكن أن يكونوا قد تعرضوا لخطر الإساءة.
 - ١١- الكشف على الموقع الذي وقعت فيه الإساءة، إذا دعت الحاجة، وجمع الأدلة لإرسالها إلى المختبر.
 - ١٢- فتح ملف للحالة والسير بإجراءات الحصول على كافة الوثائق ذات الصلة ليتم إرسالها إلى القضاء إذا دعت الحاجة (أنظر أدناه لمزيد من التفاصيل).
 - ١٣- متابعة نتائج التحقيق في القسم القضائي.
 - ١٤- توفير حماية مؤقتة للمساء إليهم و/أو لغيرهم من أفراد الأسرة خلال فترة التحقيق إذا دعت الحاجة.
 - ١٥- متابعة وضع المساء اليه/ وسلامته/سلامتها وضمان إمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية الاجتماعية والطبية والنفسية وخدمات الطب الشرعي.
 - ١٦- الاحتفاظ بالمسيء المزعوم المدة القانونية إذا دعت الحاجة.
 - ١٧- ضمان الانتقال الآمن للمساء إليهم من وإلى المنازل الآمنة.
 - ١٨- قد تقوم إدارة حماية الأسرة بإحالة بعض حالات العنف التي تنطوي على المسائل الأمنية الأوسع نطاقاً- مثل النزاعات بين العشائر أو الأسر، أو التهديد بارتكاب جرائم قتل بدافع الحفاظ على الشرف- إلى الحاكم الإداري .
- تتباين بعض الإجراءات المحددة التي تتبعها إدارة حماية الأسرة وفقاً لنوع العنف، وما إذا كان المساء اليه/ شخص بالغ أو طفل كما هو موضح أدناه وفي جميع الحالات، ينبغي إتباع الخطوات الأولية الأساسية التالية^٣:

١- يأخذ موظف الاستقبال المعلومات الأساسية حول الحالة، بما في ذلك المعلومات الديموغرافية وتلك المتعلقة بالعنف

^٣ للتفاصيل حول الية العمل بمنجبة إدارة الحالة في إدارة حماية الأسرة يرجى الاطلاع على دليل إجراءات التعامل مع حالات العنف الاسري

المبني على النوع الاجتماعي أو العنف الأسري.

٢- يتم إحالة الحالة داخليا الى مشرف منسقي الحالات لتصنيفها حسب اولوية التدخل وتعيين منسق حالة مناسب لها.

٣- يبأشر منسق الحالة إجراءات إدارة الحالة وذلك بالتنسيق والمتابعة مع مقدمي الخدمات المعنيين بالحال.

الاعتداء الجسدي أو الاعتداء الجنسي ضد البالغين والأطفال (الجنايات):

١- يتعين على إدارة حماية الأسرة إحالة الحالة إلى المدعي العام الذي سيقدر بدوره إحالة القضية إلى إجراءات المحكمة أم لا.

وفي هذه الحالة، يمكن استخدام إفاداتهم من قبل المدعي العام وقد يتم استدعاؤهم للشهادة.

٢- تُحيل إدارة حماية الأسرة كافة حالات الاعتداء الجنسي ضد البالغين (النساء والرجال) والأطفال إلى المدعي العام.

العنف الجسدي ضد البالغين المرتكب من قبل أحد أفراد الأسرة والذي يصنف كجناية:

في حالات الجنج يتوقف تحريك الدعوى ضد المسيء على شكوى من المساء إليه إذا كان بالغا كما ويتم البدء بإجراءات إدارة

الحالة مع المساء إليه/ وتقييم عوامل الخطورة لتحديد الاحتياجات اللازمة للحالة بما يراعى المصلحة الفضلى والتشريعات

الناظمة من قبل فريق إدارة الحالة بشكل يضمن حماية وسلامة الحالة مع ضمان مشاركة الحالة في اتخاذ القرار ما امكن .

العنف الجسدي ضد الأطفال المرتكب من قبل أحد أفراد الأسرة والذي يصنف كجناية:

في حالات الجنج التي يتوقف فيها تحريك الدعوى ضد المسيء على شكوى من المساء إليه، يتولى ولي الأمر تقديم

الشكوى لدى المدعي العام، ويمكن للمساء إليه الذي قد تجاوز سن الخامسة عشرة رفع الشكوى أيضا كما ويتم

البدء بإجراءات إدارة الحالة مع المساء إليه/ وتقييم عوامل الخطورة لتحديد الاحتياجات اللازمة للطفل بما يراعى المصلحة

الفضلى والتشريعات الناظمة من قبل فريق إدارة الحالة بشكل يضمن حماية وسلامة الطفل مع ضمان مشاركة الحالة

في اتخاذ القرار ما امكن مع مراعاة مايلي :

١- في حالات العنف الجسدي ضد الأطفال المرتكبة من قبل أحد أفراد الأسرة، يحال الطفل إلى الطبيب الشرعي للفحص.

٢- يتم الإحالة الى المدعي العام اذا بينت نتيجة التقرير الطبي نسبة التعطيل اكثر من عشرة ايام او اذا كانت الحالة

العامه سيئة او متوسطة او بحاجة إلى دخول مستشفى

٣- أما إذا أشار تقرير الطب الشرعي إلى عدم وجود أي كدمات أو إصابات يتم استكمال إجراءات إدارة الحالة وتؤخذ آراء

الطفل في الاعتبار في كافة القرارات الخاصة بحالته، ويتم الحصول على الموافقة المستنيرة من ولي الأمر/ الوصي،

وفي حال عدم توفر ولي الأمر/الموكل برعايته، يمكن لمراقب السلوك من وزارة التنمية الاجتماعية تقديم الموافقة

نيابة عن الطفل.

إجراءات الحكام الإداريين

يتعامل الحكام الإداريين مع العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحالات حماية الطفل وفقا للتشريعات

النافذة، حيث يمكن للمساء إليهم تقديم شكوى لدى الحاكم الإداري المختص او ان يتم إحالته من الجهة المعنية قانونا ،

حيث يقرر النظر بالشكوى على اساس كل حالة على حدة، او إحالتها الى الجهة المعنية قانونا حسب طبيعة الحالة، او إحالة

الحالة التي تنطوي على خطورة امنية عالية من خلال الاستجابة والإحالة لدور الإيواء سندا لاحكام نظام دور ايواء المعرضات

للخطر لسنة ٢٠١٦ حيث يتم استقبال المعرضة للخطر وايوائها وفق الأسس والشروط المنصوص عليها في هذا النظام.

ونظرا لخصوصية حالات العنف الأسري تم استحداث قسم حماية الأسرة في مديرية حقوق الانسان وكذلك شعبة حماية

الأسرة في مراكز المحافظات تتبع الى مكتب المحافظ لاضفاء الخصوصية والسرية للحالات، ويتم توفير حماية امنية اثناء

اخذ الافادات وتعهد خطي من المسيء لضمان سلامة المساء إليهم واتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثالث	٢	١٣:٣٠ - ١١:٣٠	١	١١:٣٠ - ١١:٥٠
المدة	٢٠ دقيقة			
العنوان	إجراءات خاصة بقضايا محددة من حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.			
الهدف	١. أن يتعرف المتدربون على الإجراءات الخاصة بقضايا الاستغلال الجنسي و الإساءة الجنسية من قبل موظفي الأمم المتحدة و موظفين آخرين . ٢. أن يتعرف المتدربون على الإجراءات الخاصة بقضايا الزواج المبكر.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بشرح الإجراءات الخاصة بقضايا الاستغلال الجنسي و الإساءة الجنسية من قبل موظفي الأمم المتحدة و موظفين آخرين. مع اتاحة المجال للمتدربين بالمشاركة في النقاش
- ٢- يقوم المدرب/المدربة بإجابة استفسارات المتدربين إن وجدت.
- ٣- يقوم المدرب/المدربة بشرح الإجراءات الخاصة بقضايا الزواج المبكر و نقاشها مع المتدربين.

إجراءات خاصة بقضايا محددة من حالات العنف

المبني على النوع الاجتماعي

١- الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية (SEA) من قبل موظفي الأمم المتحدة وموظفي الاغاثة الانسانية

٢- زواج الأطفال

الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية (SEA) من قبل

موظفي الأمم المتحدة وموظفي الاغاثة الانسانية

بما أنّ الإبلاغ عن الاستغلال والإساءة الجنسية أمر إلزامي، ينبغي إعلام المساء إليهم بأنّ كافة المعلومات التي سيفصحون عنها سوف يتم تبادلها من خلال الآليات المناسبة.

وتشمل معايير منع الاستغلال والإساءة الجنسية (PSEA) ما يلي:

- تستند العلاقات الجنسية بين موظفي الأمم المتحدة أو العاملين في المجال الإنساني والمستفيدين على ديناميكيات القوى غير المتكافئة، وتقوض مصداقية ونزاهة عمل الوكالة ويوصى بقوة بعدم تشجيعها.

- يشكل الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية أفعال سوء سلوك خطيرة تتطلب اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك الفصل دون إنذار سابق.

- يحظر النشاط الجنسي مع الأطفال ولا يعتبر التقدير الخاطئ لسنّ الطفل مقبول كدفاع.

- يُحظر تبادل المال أو العمالة أو السلع أو الخدمات مقابل الجنس، بما في ذلك الجمائل الجنسية أو غيرها من أشكال السلوك المهين أو غير الإنساني أو الاستغلالي. ويشمل ذلك أيّ تبادل للمساعدة المستحقة للمستفيدين.

يجري حالياً تطوير آليات لمنع الاستغلال والإساءة الجنسية في الأردن. وفي الوقت الراهن، ينبغي إبلاغ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بجميع حوادث الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي التي تشمل العاملين في المجالات الإنسانية والعاملين من اللاجئين.

زواج الأطفال

- السن القانوني للزواج في الأردن هو ثمانية عشر عاماً.
- يجوز للقاضي أن يأذن بزواج من لم يتم أي منهما هذا السن إذا كان قد اكمل الخامسة عشرة من عمره وكان في مثل هذا الزواج مصلحة تحدد أسسها بمقتضى تعليمات يصدرها قاضي القضاة لهذه الغاية.
- أصدر قاضي القضاة تعليمات تنظم عملية منح المحاكم الشرعية لإذن الزواج لمن أكمل الخامسة عشرة سنة شمسية من عمره ولم يكمل الثامنة عشرة، وهي استناداً إلى الصلاحيات الممنوحة لقاضي القضاة بموجب الفقرة (ب) من المادة (١٠) من قانون الأحوال الشخصية رقم (٣٦) لعام ٢٠١٠ وسيبدأ العمل بالتعليمات الجديدة اعتباراً من ٢٠١٧/٨/١.

تعليمات تنظيم عملية منح المحاكم الشرعية

لإذن الزواج لمن أكمل الخامسة عشرة سنة

شمسية من عمره ولم يكمل الثامنة عشرة:

- تحديد حد أعلى لفارق السن بين الطرفين حيث لا يجوز بأي حال أن يزيد عمر الخاطب عن ثلاثة وثلاثين عاماً وهو قريب من المعدل العام لسن الزواج في الأردن بالنسبة للذكور؛
- اشتراط اثبات الخاطب لمقدرته المالية على الانفاق ودفع المهر وتهيئة بيت الزوجية بأوجه الأثاث المعتبرة قانوناً وذلك للتأكد من توفر البيئة المادية المناسبة والملائمة للمخطوبة بعد الزواج؛
- موافقة ولي المخطوبة قبل الحصول على الإذن بالزواج وكذلك موافقته على إجراء العقد واعتبرت رفض الولي مانعاً من موافقة منح الإذن؛

- ضرورة ان تتضمن حجة الاذن مقدار المهر الذي سيجري عليه العقد بين الطرفين واشترطت ان لا يقل عن مهر مثل المخطوبة وذلك ضمانا لحقها لعدم التهاون به؛
- إفهام المحكمة للمخطوبة حقها في اشتراط أي شرط يتحقق لها به مصلحة وفقاً لأحكام القانون وعلى أن يتم تضمين أية شروط ترغب بها المخطوبة في حجة الإذن بالزواج عند إصدارها لمراجعتها عند اجراء العقد؛
- الزامية اجتياز كل من الخاطب والمخطوبة لدورة المقبلين على الزواج التي تنظمها دائرة قاضي القضاة من خلال معهد القضاء الشرعي ومديرية الاصلاح الاسري أو أية جهة يعتمدها قاضي القضاة لهذه الغاية وذلك لرفع الوعي بعدد من القضايا الضرورية لاستمرار الحياة الزوجية ومنها التوعية بالحقوق والواجبات الزوجية ومهارات التواصل بين الزوجين وما يتعلق باقتصاديات الاسرة والمسائل الطبية ذات العلاقة وغيرها من القضايا التي ستشكل الاطار التدريبي والتوعوي لهذه الدورات؛

- إحالة طلبات الزواج الى مكتب الإصلاح والوساطة والتوفيق الأسري المنشأ ضمن اختصاص المحكمة وبحيث يتوجب على مكتب الإصلاح والوساطة والتوفيق الأسري دراسة الحالة المحالة اليه وتزويد المحكمة برأيه فيها؛
- ولمزيد من التوثيق والدقة في العمل فقد نصت التعليمات على ضرورة أن تؤسس المحكمة ملفا لكل حالة يتضمن البيانات والمعززات التي استندت اليها في قرارها وأن تنظم ضبوطات رسمية بما تجرته من تحقيقات.

- وفقاً للقانون الأردني، لا يُسمح بالزواج لمن هم دون سنّ الخامسة عشر مطلقاً.
- وعليه لا بد من ابلاغ مكاتب النيابة الشرعية أو إدارة حماية الأسرة (التي تقوم بدورها بالتنسيق مع النيابة الشرعية) لدراسة الحالة والقيام بالإجراءات اللازمة لمنع هذا الزواج.

لدى استقبال حالات زواج أطفال قد تمت بالفعل، تصبح الخدمات التالية متاحة:

١- تقديم المساعدة القانونية والتمثيل القانوني للحصول على خدمة تسجيل الموالي وإصدار شهادات الزواج، وعند الاقتضاء، تقديم المساعدة في المسائل الخاصة بقانون الأحوال الشخصية.

٢- تقديم المشورة وخدمات الصحة الإنجابية، بما في ذلك تنظيم الأسرة.

٣- المساعدة في الحصول على فرص التعليم والتدريب المهني.

٤- تقديم النصح والمعلومات بخصوص الخدمات النفسية الاجتماعية المتاحة، بما في ذلك المساحات المخصصة للنساء، وخدمات الإرشاد، وإرشاد الأزواج، والإحالة.

- في الحالات التي يتم فيها الإفصاح عن العنف أو غيره من المخاوف المتعلقة بالحماية، اتبوع نفس الإجراءات المطبقة في حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي الأخرى.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثالث	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٢	١١:٥٠ - ١٣:٣٠
المدة	٧٠ دقيقة			
العنوان	الخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على الخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف			
المساعدات التدريبية	أوراق عمل « الخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف».			
الأسلوب التدريبي	مجموعات عمل.			

الخطوات التنفيذية المترتبة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدرية بتقديم عنوان الفقرة - الخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف
- ٢- يقسم المدرب/المدرية المتدربون الى ٦ مجموعات عمل، ويقوم بتوزيع أوراق عمل "الخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف" على النحو التالي:

 - مجموعة ١: خدمات حماية الطفل المجتمعية والخدمات النفسية الاجتماعية وخدمات الصحة النفسية.
 - مجموعة ٢: خدمات الأمن و الحماية.
 - مجموعة ٣: إجراءات إدارة حماية الأسرة.
 - مجموعة ٤: الإجراءات الإدارية + الإجراءات القضائية + الإجراءات القانونية.
 - مجموعة ٥: الأحداث.
 - مجموعة ٦: الخدمات الأساسية الأخرى.

- ٣- تقوم كل مجموعة بتحضير المادة النظرية لشرحها بأسلوب تفاعلي.

٤- تعرض كل مجموعة جزئيتها أمام المجموعة الكبرى، ويفتح المجال لإجابة الأسئلة و النقاش بعد كل مجموعة.

ورقة عمل «الخدمات المتعلقة

بحماية الطفل من العنف» - مجموعة رقم ١

قم مع مجموعتك بتحضير الخدمات التالية بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

خدمات حماية الطفل المجتمعية والخدمات النفسية الاجتماعية وخدمات الصحة النفسية

يفطي هذا القسم الأشكال الرئيسية من خدمات حماية الطفل المجتمعية والخدمات النفسية الاجتماعية، وتهدف خدمات حماية الطفل المجتمعية والخدمات النفسية الاجتماعية إلى كسب تأييد ودعم أفراد المجتمع، لتوفير حماية ودعم أفضل للأطفال المتأثرين بالعنف.

ينبغي لهذه الخدمات أن تكون متاحة لكافة الأطفال، ومع ذلك، يمكن للمساء إليهم من الأطفال الذين يقعون بشكل مباشر ضحايا للعنف، أو الإساءة أو الاستغلال أو الانفصال عن ذويهم الاستفادة من هذه الأنشطة بشكل خاص، وينبغي دمجهم في الأنشطة المنفذة مع غيرهم من الأطفال لتجنب الوصم وتعزيز الاندماج الاجتماعي، ويجب تنفيذ هذه الأنشطة بطريقة منسقة من قبل مؤسسات حماية الطفل لضمان التغطية والمساواة في فرص الحصول على هذه الخدمات لجميع الأطفال، وتجنب ازدواجية الخدمات المقدمة وضمان نهج منسق بين مختلف المؤسسات يلبي المعايير الدولية ويراعي السياق/الثقافة المحلية.

الآليات المجتمعية لحماية الطفل (CBCPM)

تعتبر الآليات المجتمعية لحماية الطفل من العنف والتي غالباً ما يُطلق عليها اسم لجان حماية الطفل، شبكات أو مجموعات من الأفراد تعمل على مستوى المجتمع المحلي بطريقة منسقة لتحقيق أهداف حماية الطفل من العنف والتي تتضمن الهياكل المحلية والتقليدية أو الإجراءات غير الرسمية لتعزيز أو دعم رفاه الأطفال، ويقع ضمن مسؤولية هذه اللجان ما يلي:

- ١- العمل على الوقاية من الإساءة والعنف والاستغلال ضد الأطفال، ويتضمن ذلك التعبئة المجتمعية ورفع مستوى الوعي وحشد التأييد.

- ٢- رفع مستوى الوعي والتقبل للخدمات القائمة المصممة لحماية الطفل من العنف وغيرها من الخدمات في المجتمعات.
- ٣- تحديد المسائل الرئيسية المتعلقة بحماية الطفل من العنف، وتعبئة المجتمعات وحشد التأييد مع الجهات الفاعلة ذات الصلة لمخاطبة مثل هذه القضايا.

- ٤- تحديد حالات حماية الطفل وتعبئة الموارد المجتمعية والإحالة إلى مقدمي الخدمات الرسميين، بما في ذلك منسقي حالات حماية الطفل أو مقدمي الخدمات ذات الصلة، وينبغي تدريب لجان حماية الطفل حول كيفية تحديد وإحالة الحالات وفقاً لمسارات الإحالة.

المساحات الصديقة للطفل

تعتبر المساحات الصديقة للطفل «مساحات آمنة حيث تُنشئ المجتمعات بيئات تتسم بالرعاية يستطيع الأطفال من خلالها ممارسة اللعب الحر والمنظم والتمتع بالأنشطة الترفيهية والتعليمية، كما وتعتبر استجابة هامة في حماية الطفل من العنف تهدف إلى مساعدة الأطفال الذين تعرضوا للعنف والنزوح على استعادة إحساسهم بالحياة الطبيعية.

وينبغي تأسيس المساحات الصديقة للطفل بما يتماشى مع الإرشادات التالية^٥ بما في ذلك:

- ٥- أن تكون متاحة لجميع الأطفال في المجتمع بما فيهم الأطفال الذين تعرضوا بشكل مباشر للعنف.

- ٦- توفير أنشطة ملائمة لسن وجنس الأطفال الأصغر سناً (٦-١٢ سنة)، وكذلك للمراهقين (١٣-١٨ سنة).

- ٧- ضمان المشاركة الفعلية للمجتمع المحلي والأطفال، بما في ذلك إشراك أفراد الأسرة في دعم أطفالهم.

٤ الحد الأدنى من معايير حماية الطفل في الأوضاع الإنسانية. مجموعة عمل حماية الطفل، ٢٠١٢، صفحة ١٤٣

٥ المبادئ التوجيهية للمساحات الصديقة للأطفال في حالات الطوارئ ومع المعيار السابع عشر: المساحات الصديقة للطفل المدرج في الحد الأدنى من

معايير حماية الطفل في حالات الطوارئ (CPiE)

- ٨- توفير مجموعة من الخدمات ، بما في ذلك الخدمات النفسية الاجتماعية والتعليم غير الرسمي والخدمات الترفيهية وجلسات المهارات الحياتية للأطفال إضافة إلى أنشطة رفع مستوى الوعي لدى الآباء/ الموكلين برعاية الطفل وأفراد الأسرة حول كيفية تقديم الدعم والرعاية لأبنائهم في الحالات الصعبة.
- ١- توفير بيئة آمنة وداعمة ومحفزة للأطفال.
- ٢- ضمان شمول المساحات الصديقة للطفل لكافة الأطفال بمن فيهم الأطفال ذوي الإعاقة ، وتقديم الأنشطة المتكاملة.
- ٣- إشراك الأشخاص الأكبر سناً والأشخاص من ذوي الإعاقات كمتطوعين في أنشطة المساحات الصديقة للطفل.
- ٤- تحديد الأطفال المحتاجين إلى الحماية وإحالتهم حيثما تقتضي الضرورة.

أنواع أخرى من الأنشطة النفسية الاجتماعية المجتمعية

- ينبغي للعاملين الفاعلين في مجال حماية الطفل من العنف ضمان تقديم الدعم النفسي الاجتماعي المناسب للأطفال في حينه بمن فيهم الأطفال ذوي الإعاقة ، والتأكد من إدماج هذه العملية في التدخلات الخاصة لحالات حماية الطفل :
- ١- تنسيق خدمات الصحة النفسية وخدمات الدعم النفسي الاجتماعي بناء على نموذج التدخل الهرمي للجنة الدائمة المشتركة بين المنظمات ، ابتداءً من التدخلات التي تعود بالفائدة على جميع أفراد المجتمع إلى الخدمات الأكثر تخصصاً في مجال الصحة النفسية إضافة إلى قطاعات أخرى كالتعليم والرعاية الصحية^١.
- ٢- تدريب موظفي حماية الطفل حول تأثيرات العنف وغيره من القضايا المتعلقة بحماية الطفل على الرفاه النفسي الاجتماعي لكل من الأطفال وبالغين.
- ٣- تقديم خدمات حماية الطفل بأسلوب يساعد على الشفاء الذاتي.
- ٤- تقديم الدعم العاطفي الأساسي للأطفال وأسرهم من خلال أساليب مثل الإسعافات النفسية الأولية^٧ (PFA) .
- ٥- احترام مبادئ “عدم الإضرار” وذلك بتجنب الضغط على الأطفال والموكلين برعايتهم لمشاركة تجاربهم الشخصية بدرجة أكبر مما قد يفصحون عنه في الأوضاع الطبيعية ، وتجنب استخدام المصطلحات الإكلينيكية في وصف ردود الأفعال الطبيعية للأطفال (مثل الصدمة النفسية ، الخ).
- ٦- إشراك المجتمع المستهدف في تخطيط وتنفيذ الأنشطة الخاصة بحماية الطفل من العنف والأنشطة النفسية الاجتماعية^٨ ،
- ٧- تحديد الأطفال والأسر الذين يعانون من اعتلالات نفسية قد تضعف من أدائهم وتحديد من يعانون من الاضطرابات النفسية وإحالتهم إلى خدمات الصحة النفسية.
- ٨- إضافة إلى ذلك ، ينبغي على كل من العاملين الفاعلين في مجالات حماية الطفل من العنف والصحة النفسية الاجتماعية ضمان وصول الأطفال المتضررين جراء العنف وغيره من قضايا حماية الطفل إلى النشاطات النفسية والاجتماعية المنظمة والمنفذة داخل وبواسطة المجتمع لدعم رفاه الأطفال النفسي الاجتماعي^٩ ، ويتضمن ذلك:
- جلسات منظمة حول مهارات التكيف لدى الأطفال والمهارات الحياتية للمساعدة في بناء مهارات التأقلم لديهم.
 - توعية الموكلين برعاية الطفل لتمكينهم وأفراد المجتمع المحلي من دعم ورعاية أطفالهم بشكل أفضل.
 - تنفيذ أنشطة «دعم وتعليم الاقران» وبرنامج إرشاد اليافعين.
 - دعم المشاركة في الأنشطة الترفيهية والرياضية والثقافية والمدنية المخصصة للأطفال^{١٠}.

٦ المبادئ التوجيهية للمساحات الصديقة للأطفال في حالات الطوارئ ومع المعيار السابع عشر: المساحات الصديقة للطفل المدرج في الحد الأدنى من معايير حماية الطفل في حالات الطوارئ (CPiE)

٧ دليل إرشادات دعم الصحة العقلية والرفاه النفسي الاجتماعي في الأوضاع الطارئة: ما هي الأمور التي ينبغي لمدرّاه البرامج معرفتها؟ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، ٢٠١٠

٨ دليل إرشادات دعم الصحة العقلية والرفاه النفسي الاجتماعي في الأوضاع الطارئة: ما هي الأمور التي ينبغي لمدرّاه البرامج معرفتها؟ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، ٢٠١٠

٩ أنظر المستوى الثاني من الهرم - “دعم المجتمع والأسرة” - في المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الصحة العقلية والرفاه النفسي الاجتماعي في الأوضاع الطارئة. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، ٢٠٠٧

١٠ دليل إرشادات دعم الصحة العقلية والرفاه النفسي الاجتماعي في الأوضاع الطارئة. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، ٢٠٠٧

- تنفيذ أنشطة الدعم الاجتماعي المجتمعية للموكلين برعاية الطفل (على سبيل المثال ، المجموعات النسائية ، واستئناف الأنشطة الدينية) لتعزيز رفاههم وراحتهم مما سينعكس بشكل مباشر وإيجابي على حماية الأطفال ورفاههم.
- دمج هذه الأنشطة ضمن برامج وأنشطة حماية الطفل من العنف بدلاً من إنشاء خدمات نفسية اجتماعية مستقلة بحد ذاتها.¹¹

الخدمات النفسية الاجتماعية

يعتبر الأطفال الذين تعرضوا للعنف والإساءة والاستغلال بالإضافة إلى الانفصال عن أسرهم أكثر عرضة لخطر المشاكل النفسية والاجتماعية، وعلى الرغم من تعافي معظم الأطفال عند تلقيهم للدعم من أسرهم وأصدقائهم ، إلا أنّ بعض الأطفال و/ أو الأسر تتكون لديهم مشاكل انفعالية أو سلوكية أو اجتماعية تتطلب خدمات مهنية مثل الإرشاد أو إدارة الحالات، وينبغي أن تتضمن خدمات حماية الطفل من العنف مثل هذه الخدمات في برامجها أو الإحالة إليها، وتشمل هذه الخدمات ما يلي:

١- خدمات إدارة الحالات .

٢- الإرشاد الفردي ، وإرشاد الأزواج ، والإرشاد الأسري.

٣- الإرشاد الجمعي.

٤- مجموعات الدعم.

ينبغي تقديم الخدمات المذكورة أعلاه بطريقة تحافظ على السريّة وتمكن الأطفال والموكلين برعايتهم من ممارسة السيطرة واختيار شكل الدعم الذي يرغبون بتلقيه. هذا وينبغي دمجهم في أنظمة أوسع للوصول إلى العديد من الأشخاص وزيادة الاستمرارية والتخفيف من الوصم¹² ، يجب أيضاً توفير الخدمات لجميع الأطفال المحتاجين ، بما في ذلك الضحايا المباشرين للعنف والإساءة والاستغلال.

خدمات الصحة النفسية

ينبغي إحالة الأطفال الذين يعانون من اضطراب نفسي أو من درجات من الضيق النفسي الذي ينتج عنه ضعف الأداء إلى خدمات الصحة النفسية، وبإمكان أيّ من مقدمي خدمات حماية الطفل العامة الذين لا يستطيعون الجزم بما إذا كان الطفل بحاجة إلى خدمات الصحة النفسية أم لا إحالته أولاً إلى منسقي حالات حماية الطفل لتلقي خدمات الإرشاد الذين بدورهم يمكنهم إجراء التقييم وتحديد نوع الخدمة النفسية الاجتماعية / خدمات الصحة النفسية اللازمة.

١١ دليل إرشادات دعم الصحة العقلية والرفاه النفسي الاجتماعي في الأوضاع الطارئة: ما هي الأمور التي ينبغي لمدرّاء البرامج معرفتها؟ اللجنة الدائمة

المشتركة بين الوكالات (IASC)، ٢٠١٠.

١٢ المبادئ التوجيهية للصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للجنة الدائمة المشتركة بين المنظمات

ورقة عمل «الخدمات المتعلقة

بحماية الطفل من العنف» - مجموعة رقم ٢

قم مع مجموعتك بتحضير الخدمات التالية بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

خدمات الأمن والحماية لحالات العنف ضد الأطفال

يتعين على الجهات الإنسانية والأمنية الفاعلة اتخاذ الخطوات للتصدي للتهديدات الموجهة ضد أمن الأطفال بشكل عام. ويجب أيضاً التأكد من توفير الخدمات لكل طفل معرض لمزيد من مخاطر العنف وذلك حفاظاً على سلامتهم. وتشمل الجهات المعنية بتقديم خدمات الأمن والحماية كل من مديرية الشرطة العاملة في المخيمات ، وشرطة الحدود ، وإدارة حماية الأسرة والحكام الإداريين.

تشمل إجراءات التصدي للتهديدات الأمنية ضد الأطفال بشكل عام ما يلي:

- ١- ضمان وجود دوريات للشرطة في المناطق التي يكون فيها الأطفال معرضين للخطر بشكل خاص، مثل المخيمات والمجتمعات ذات التركيز العالي من اللاجئين.
- ٢- ضمان توفير التدريب الكافي لموظفي الأمن ، بما في ذلك دوريات الحدود ، والأمن في المخيمات ، حول مسائل العنف والاستغلال والإساءة ضد الأطفال.
- ٣- زيادة الوعي حول قضايا حماية الأطفال وآليات إبلاغ الشرطة و/أو إدارة حماية الأسرة (والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في حالة الطفل اللاجئ) عن حالات حماية الطفل .
- ٤- إشراك إدارة حماية الأسرة والجهات الفاعلة الأخرى في رصد العنف والإساءة والاستغلال الموجه ضد الأطفال ، والعمل مع الجهات الأمنية لتطوير إجراءات للتصدي لأشكال العنف الشائعة.
- ٥- الربط على المستوى المحلي بين آليات حماية الطفل المجتمعية ومقدمي خدمات حماية الطفل والشرطة / إدارة حماية الأسرة لرصد التهديدات الأمنية الشائعة ضد الأطفال في أماكن محددة وتطوير إجراءات مشتركة للتصدي لها.
- ٦- التأكد من حصول الموظفين العاملين في دور الرعاية على المعلومات الكافية والتدريبات المناسبة حول حالات حماية الطفل ، بما في ذلك الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم ، والاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية ، واستغلال الأطفال في العمل ، والتأكد من أنهم قد وقعوا على مدونة قواعد السلوك أو أي سياسة أخرى تغطي إجراءات حماية الطفل وأنهم قد تلقوا التدريبات اللازمة حولها.^{١٣}

تشمل الإجراءات المتعلقة بالأطفال المساء إليهم أو المعرضين للخطر ما يلي:

- ١- يتعين على مقدمي الخدمات العامة ممن يتعرفون على الأطفال المساء إليهم أو المعرضين لخطر العنف تقديم معلومات عن الأطفال والموكلين برعايتهم لمنسقي حالات حماية الطفل وإدارة حماية الأسرة.
- ٢- يتعين على منسقي حالات حماية الطفل الذين يتعاملون مع حالات حماية الطفل تقييم سلامة الطفل، وفي الحالات التي تكون فيها سلامة الطفل معرضة للخطر، ينبغي وضع خطة لسلامة الطفل بالتشاور معه ومع الموكلين برعايته ، إذا كان ذلك مناسباً.
- ٣- وقد تتضمن خطة السلامة الإجراءات التي يمكن اتخاذها من قبل الطفل و/أو الموكل برعايته، والعمل مع أشخاص آخرين معروفين للأسرة/الطفل لضمان سلامتهم، وإشراك لجان/ شبكات حماية الطفل، وإبلاغ إدارة حماية الأسرة (أنظر تفاصيل إجراءات إدارة حماية الأسرة أدناه) ، وإبلاغ الأمن العام (في حالة الاعتداء الجسدي على الطفل من قبل شخص من خارج نطاق الأسرة)، وبناء على قرار القاضي ومن الممكن وضع الطفل مع أسرة راعية بديلة او وضعه في مركز إيواء بشكل مؤقت على ان يتم اتخاذ هذا القرار وفقاً لتقييم عوامل الخطورة الشامل (الاجتماعية والنفسية والصحية والامنية) للطفل واسرته وبصورة تحقق المصلى الفضلى للطفل مع ضرورة مراعاة التشريعات الوطنية النازمة.

١٣ الحد الأدنى من معايير حماية الطفل في الأوضاع الإنسانية. مجموعة عمل حماية الطفل، ٢٠١٢

وفي الحالات التي تتطلب إقصاء الأطفال عن أسرهم بسبب الإهمال و/ أو لأسباب أمنية يتم ذلك فقط من خلال إدارة حماية الأسرة وقرار قضائي من المحكمة المختصة، وعند إبعاد الطفل عن أسرته للحفاظ على سلامته، يمكن وضعه مع أحد أفراد العائلة الممتدة إذا كان بإمكانهم توفير الرعاية والدعم له، تنفذ إدارة حماية الأسرة قرار وضع الطفل مع فرد آخر من أفراد الأسرة أو في دار رعاية إيوائية والصادر عن المحكمة المختصة، وتؤخذ آراء الطفل في الاعتبار عند اتخاذ القرارات المتعلقة بنقله للعيش مع أحد أفراد الأسرة حسب العمر والمرحلة النمائية للطفل، أما إذا دعت الحاجة إلى نقل الطفل من ترتيبات الرعاية الحالية ووضعه في دار رعاية إيوائية أو مع أسرة بديلة، يتوجب في مثل هذه الحالة الحصول على موافقة المحكمة المختصة، كما يمكن للمكلفين بحضانة الطفل شكل بديل توفير إقامة آمنة في المستقبل طالما تلقوا التدريبات اللازمة^٤، وأما بالنسبة لإحالة الأطفال إلى دور الرعاية الإيوائية، فينبغي أن يكون ذلك ملائماً وإجراءً مؤقتاً: يوجد لدى وزارة التنمية الاجتماعية مجموعة من دور الرعاية الإيوائية ويتم استقبال الأطفال المحتاجين إلى الحماية وفق معايير قبول خاصة بكل دار، يجب أن تتم الإحالات من قبل إدارة حماية الأسرة بعد موافقة قاضي الأحداث وبناء على تقرير مراقب السلوك وبالتنسيق مع وزارة التنمية الاجتماعية.

٢- توفر دور الرعاية الإيوائية خدمات متكاملة للأطفال، بما في ذلك التعليم والدعم النفسي والخدمات الطبية كما أنها تسهل زيارات أفراد الأسرة كلما أمكن.

٣- تقع على عاتق الحكام الإداريين المسؤولية الرئيسية فيما يتعلق بكافة المسائل الأمنية في منطقتهم، ولهذا السبب، يمكن إحالة حالات حماية الطفل التي تنطوي على مسائل أمنية أوسع نطاقاً مثل النزاعات بين العشائر/ الأسر إلى الحاكم الإداري المختص، إضافة إلى ذلك، قد يختار الموكلون برعاية الطفل، في بعض الحالات، الإحالة إلى الحاكم الإداري المختص من قبل إدارة حماية الأسرة.

١٤ ولمزيد من التفاصيل، يمكن الاطلاع على إجراءات العمل الموحدة للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم (UASC SOPs).

ورقة عمل «الخدمات المتعلقة

بحماية الطفل من العنف» - مجموعة رقم ٣

قم مع مجموعتك بتحضير الإجراءات التالية بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

خدمات إدارة حماية الأسرة لحماية الطفل

تتولى إدارة حماية الأسرة التعامل مع حالات العنف الأسري والإهمال والإساءة الجنسية ضد الأطفال التي تحدث في الأردن، ولدى إدارة حماية الأسرة أقسام منتشرة في كافة أرجاء المملكة. يمكن إحالة حالات العنف الأسري والإهمال والإساءة الجنسية إلى إدارة حماية الأسرة من قبل موظفي المؤسسات الحكومية ووكالات الأمم المتحدة والمؤسسات غير الحكومية الوطنية والدولية.

يتم التعامل مع حالات الاعتداء الجسدي ضد الأطفال المرتكب من قبل أشخاص من خارج نطاق الأسرة من خلال المراكز الأمنية وإدارة شرطة الأحداث.

تقدم إدارة حماية الأسرة ومن خلال شركائها خدمات طبية وقانونية ونفسية اجتماعية متكاملة للأطفال المساء إليهم من العنف وأسرههم على النحو التالي :

١- يأخذ موظف الاستقبال المعلومات الأساسية حول الحالة ، بما في ذلك المعلومات الديمغرافية وتلك المتعلقة بنوع العنف.

٢- يُحال الأطفال الذين يحتاجون إلى علاج طبي فوري إلى الخدمات الطبية قبل مقابلتهم.

٣- تستمع إدارة حماية الأسرة إلى الافادات المتعلقة بحالة العنف، بما في ذلك المقابلات مع الطفل وأفراد الأسرة وغيرهم من الشهود والمعتدي المزعوم ، عندما يكون ذلك مناسباً، وتكون المقابلات صديقة للطفل تأخذ في الاعتبار سن ومستوى نضج الطفل وان يراعى جنس الطفل عند المقابلة ، كما يتم تسجيل المقابلات مع الأطفال المساء إليهم على شريط فيديو إن اقتضت الحاجة، ووفقاً للتشريعات النافذة.

٤- يتم التعامل مع كافة الحالات بشكل سري وتؤخذ الموافقة المستنيرة من الموكل برعاية الطفل عندما يصب مثل هذا الأمر في مصلحة الطفل الفضلى.

٥- يُحال الأطفال المعتدى عليهم ، وعند اللزوم المعتدي المزعوم ، إلى الطب الشرعي لجمع الأدلة.

٦- تتواصل إدارة حماية الأسرة مع الأقسام الأمنية المعنية حسب متطلبات الحالة .

٧- يمكن لإدارة حماية الأسرة إحالة الحالة إلى القضاء عند الحاجة .

٨- تقوم إدارة حماية الأسرة بمتابعة الأمور المتعلقة بسلامة الطفل وضمان إمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية الاجتماعية والخدمات الطبية والطب الشرعي والخدمات النفسية.

٩- يمكن للباحثين الاجتماعيين إجراء زيارة / دراسة اجتماعية للأسرة ويمكنهم أيضاً توفير الخدمات النفسية الاجتماعية والوساطة الأسرية لكل من الطفل والأسرة حسب الحالة.

١٠- يمكن لإدارة حماية الأسرة إحالة الحالة إلى الحاكم الاداري المختص لاتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة مثل توقييع المسيء على تعهد بعدم إيذاء الطفل مرة اخرى .

١١- يمكن لإدارة حماية الأسرة إبعاد الطفل عن الأسرة ووضع في الرعاية البديلة عند الضرورة للحفاظ على سلامته كما هو موضح أعلاه، وينبغي أن يتم ذلك بأمر من المحكمة المختصة والذي يعتمد على توصيات فريق ادارة الحالة مع مراعاة المصلحة الفضلى والتشريعات الناظمة.

الاعتداء الجسدي أو الجنسي (جناية) المرتكب ضد الأطفال:

تقوم إدارة حماية الأسرة بإحالة الحالة إلى المدعي العام الذي يقرر بدوره ما إذا كان سيحيل الحالة إلى إجراءات المحكمة أم لا، ويتم استكمال اجراءات ادارة الحالة ، ويمكن استخدام الإفادة / المقابلة المسجلة من قبل المدعي العام في القضية العنف الجسدي ضد الأطفال والمرتكب من قبل أحد أفراد الأسرة الذي يصنف كجناة:

١- إذا أفاد تقرير الطب الشرعي بأن الطفل قد تعرض لعنف أسفر عن كدمات أو إصابات ، تقوم إدارة حماية الأسرة بإحالة الحالة إلى المدعي العام ، بصرف النظر عن رغبات الطفل/ الموكل برعايته.

٢- أما إذا أشار تقرير الطب الشرعي إلى عدم وجود أي كدمات أو إصابات استكمال إجراءات ادارة الحالة وتؤخذ آراء الطفل في الاعتبار في كافة القرارات الخاصة بحالته، ويتم الحصول على الموافقة المستنيرة من ولي الأمر/الوصي، وفي حال عدم توفر ولي الأمر/الموكل برعايته، يمكن لمراقب السلوك من وزارة التنمية الاجتماعية تقديم الموافقة نيابة عن الطفل، يستطيع مراقب السلوك التابع لوزارة التنمية الاجتماعية إعطاء الموافقة بالنيابة عن الطفل حسب ما يمكن .

ورقة عمل «الخدمات المتعلقة

بحماية الطفل من العنف» - مجموعة رقم ٤

قم مع مجموعتك بتحضير الإجراءات التالية بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

الإجراءات الإدارية لحماية الطفل

يتم اتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة للوقاية من مخاطر الجنوح وظواهر الانحراف لدى النشئ، وذلك من خلال منع الحدث من الدخول لأي من محلات بيع التبغ والملاهي الليلية والحانات والمقاهي وما مثلها، وإحالة حالات الاساءة والاهمال ضد الأطفال من قبل الحاكم الاداري المختص الى محكمة الأحداث المختصة لاتخاذ الإجراءات اللازمة. إضافة الى ذلك يتم اعتقال كل من يقوم باستغلال الحدث باستخدامه في عمل من اعمال التسول والتحقيق معه واحالته الى المحكمة المختصة لتطبيق العقوبات المنصوص عليها في القانون.

الإجراءات القضائية لحماية الطفل

تتم إحالة حالات حماية الطفل إلى محكمة الأحداث حيث تطبق الإجراءات الخاصة بالأحداث بما يتوافق مع قانون الأحداث، وهذا يشمل الأطفال الذين ينبغي إقصائهم عن أسرهم بسبب العنف أو الإساءة أو الإهمال أو الأطفال الذين يحتاجون للرعاية البديلة خارج إطار أسرهم الممتدة (سواء كان ذلك في مراكز الرعاية الأيوائية أو لدى الأسر البديلة). وتشمل الإجراءات الخاصة الصديقة للطفل:

١. إمكانية تسجيل المقابلات مع الأطفال في إدارة حماية الأسرة وفقاً للتشريعات النافذة التي تستخدم كإبينة مقبولة في المحكمة ، إضافة الى شبكة الربط التلفزيوني المغلقة المتوفرة في عدد من المحاكم، إضافة الى محكمة الجنايات الكبرى، لما لهذه الاجهزة من فائدة عظيمة في تحقيق الأمن النفسي للطفل .
 ٢. إجراء جلسات الاستماع للأطفال في غرف خاصة مع ضمان الخصوصية في جميع الأوقات.
 ٣. التشاور مع الطفل فيما يتعلق بخيار العدالة القانونية وتوعيته بشأن الخدمات المتاحة وحدودها.
 ٤. أخذ حقوق الطفل واحتياجاته وآرائه ومشاعره بعين الاعتبار وبذل كل الجهود لتمكين الطفل من التعبير عن نفسه والمشاركة في عملية صنع القرار.
- تُعنى المحكمة الشرعية بكافة أحكام قانون الأحوال الشخصية المتعلقة بحالات حماية الطفل ، حيث تقوم النيابة الشرعية بدراسة الحالة وكافة معطياتها والتنسيق مع المحكمة الشرعية للبت في الإجراءات واتخاذ القرارات اللازمة بما ذلك الحضانة والوصاية وإجراءات الرعاية البديلة وغيرها.

المساعدة القانونية لحماية الطفل

تتوفر لدى بعض مؤسسات المجتمع المدني برامج متخصصة لتقديم المساعدة القانونية في حالات حماية الطفل عندما: يرغب الطفل / الموكل برعايته في مقاضاة المسيء أو عندما تحال القضية إلى المحكمة بموجب قرار المدعي العام، وفي الحالات المتعلقة بالأحوال الشخصية لدى المحكمة الشرعية، أو في حالة الأسر البديلة أو رعاية أحد أفراد الأسرة للأطفال المنفصلين عن ذويهم ممن يرغبون في الحصول على الوصاية القانونية لهم^{١٥}.

يجب أن تضمن المساعدة القانونية ما يلي:

- ١- تزويد المساء إليهم من الأطفال والموكلين برعايتهم ، إذا لزم الأمر ، بالمعلومات والتشاور معهم بشأن الإجراءات القانونية والقضائية وتوعيتهم بالخدمات المتاحة ومنافعها وحدودها.
- ٢- أخذ حقوق الطفل واحتياجاته وآرائه ومشاعره بعين الاعتبار وبذل كل الجهود لتمكين الطفل من التعبير عن نفسه والمشاركة في عملية صنع القرار.

١٥ حول المساعدة القانونية في حالات العنف ضد الطفل هناك مبادئ توجيهية صادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة بشأن سبل الحصول العلى المساعدة القانونية في نظم العدالة الجنائية رقم ٦٧ لسنة / ١٨٧

٣- مُرافقة الطفل إلى كافة إجراءات المحكمة ، بما في ذلك جلسات ما قبل المحاكمة والمحاكمة وجلسة النطق بالحكم.

٤- توفير التمثيل القانوني أمام المحكمة.

٥- كلما أمكن ، ينبغي لمقدمي المساعدات القانونية وغيرهم ممن يقدمون الدعم لحالات حماية الطفل تغطية المصاريف المتعلقة برسوم المحكمة وتأمين المواصلات من وإلى المحكمة عند موعد جلسات الاستماع، ويجب إبلاغ الطفل / الموكل برعايته عن أي تكاليف قد تترتب عليهم منذ البداية.

ورقة عمل «الخدمات المتعلقة

بحماية الطفل من العنف» - مجموعة رقم ٥

قم مع مجموعتك بتحضير الإجراءات التالية بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

إجراءات التعامل مع قضايا الأحداث

يتم التعامل مع القضايا المتعلقة بالأحداث بموجب قانون الأحداث لعام ٢٠١٤ ويمثلون أمام محكمة الأحداث، ويعتبر الحد الأدنى لسن المسؤولية الجنائية في الأردن هو الثانية عشر^{١٦}.

القبض والمقابلات التحقيقية :

تتولى إدارة شرطة الأحداث التعامل مع الأطفال الذين هم في نزاع مع القانون، وينبغي أن يتواجد أثناء سماع الاقوال أحد الوالدين/ الموكل برعاية الطفل أو محام ، وإذا لم يتوفر أي من هؤلاء، ينبغي أن يتواجد مراقب السلوك^{١٧}، فوجود شخص موثوق به يعتبر أمراً مهماً لضمان حماية حقوق الطفل أثناء سماع الاقوال، ولاسيما الحق في عدم ممارسة الضغط من أجل انتزاع الاعتراف.^{١٨}

التسوية :

تتولى إدارة شرطة الأحداث إجراء تسوية النزاع في المخالفات والجناح التي لا تزيد عقوبتها عن سنتين بموافقة أطراف النزاع على التسوية وذلك في الجرائم التي يتوقف النظر فيها على شكوى المتضرر كنوع من مسارات العدالة الالصلحية. كما يتولى قاضي تسوية النزاع إجراء مثل هذه التسوية في حال عدم توصل الأطراف إلى أي اتفاق، كما يمكن أن يحيل قاضي التسوية النزاع إلى جهات أو أشخاص قادرين على إجراء التسوية في نفس الحالات مما يحول دون ادخال الحدث الجانح في منظومة التقاضي التي تؤثر سلباً على سلوكه وتدخله في العدوى الجرمية، بالإضافة إلى إمكانية فرض تدابير وبدائل عقوبة غير سالبة للحرية تحقق إعادة تأهيل الحدث وإدماجه في المجتمع.

الاحتفاظ لدى الشرطة:

وفقاً لقانون الأحداث ، القضاء هو صاحب السلطة الوحيدة بإصدار أمر توقيف الأطفال لدى مراكز التوقيف الخاصة بالأحداث المعتمدة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية وتحت إشراف موظفي الوزارة^{١٩}، ومع ذلك، يمكن أن يتم الإحتفاظ بالأطفال الأحداث لدى الشرطة لمدة تصل إلى ٢٤ ساعة في نظارات الأحداث الواقعة تحت إشراف وزارة التنمية الاجتماعية قبل عرضهم على المدعي العام .

ويكون الأطفال الذين هم في نزاع مع القانون أكثر ضعفاً وأكثر احتياجاً للحماية خلال الأربعة وعشرون ساعة الأولى بعد القبض عليهم وإجراء المقابلات التحقيقية، وعليه ينبغي فصل الأطفال عن البالغين في جميع مراحل التحقيق والمحاكمة وأثناء التنفيذ^{٢٠}، ولا يجوز تقييدهم أو استخدام القوة ضدهم أو عزلهم إلا في الحالات التي يبدي فيها تمرداً أو عنفاً وفي حدود ما تقتضيه الضرورة^{٢١}.

التمثيل القانوني :

للمشتبه بهم من الأطفال، الحق في الحصول على محام يمثلهم أثناء التحقيق^{٢٢}، ومع ذلك، تبدأ مرحلة التحقيق من قبل المدعي العام، ويسمح لمحامي الدفاع بالتواجد أثناء مرحلة التحقيق والمحاكمة إلا أن الأمر ليس إلزامياً. وتقدم العديد

١٦ قانون الأحداث رقم ٣٢ لسنة ٢٠١٤

١٧ قانون الأحداث، المادة ١٥

١٨ قانون العقوبات، المادة ٢٠٨

١٩ قانون الأحداث رقم ٣٢ المادة ٨ لسنة ٢٠١٤

٢٠ المادة ٥/أ من قانون الأحداث رقم ٣٢ لعام ٢٠١٤

٢١ المادة ٤/د قانون الأحداث رقم ٣٢ لعام ٢٠١٤

٢٢ المادة ٩/أ من قانون الأحداث رقم ٣٢ لعام ٢٠١٤

من المنظمات المساعدات القانونية المجانية ومنها قسم المساعدة القانونية في مديرية حقوق الانسان في وزارة العدل الذي تم انشاؤه في ٢٠١٥ ، كما صدرت تعليمات تنظيم المساعدة القانونية المقدمة من وزارة العدل رقم ١ لسنة ٢٠١٦ والمنشورة في الجريدة الرسمية.

كما أن تواجد المحامي مع الحدث في الجرائم التي تعد جنایات هو أمر إلزامي في قانون الأحداث، وتُسخر المحكمة محام للحدث في حال لم يكن قادراً على توكيل محام وفقاً لقانون أصول المحاكمات الجزائية.

الكفالة:

ينبغي الإفراج عن كل طفل يُشتبه بارتكابه جنحة ما وعدم توقيفه قبل المحاكمة إذا قام بتوفير سند الكفالة،^{٢٣} وفي حالة وقوع جنابة مزعومة (الاعتداء الجسدي أو الجنسي، على سبيل المثال) يُسمح بالكفالة فقط إذا ما توافرت ظروف خاصة في القضية، وتطلب عادة السلطات من الموكل برعاية الطفل تقديم الكفالة اللازمة واستلام الطفل من مكان التوقيف، وفي بعض الحالات تُمنح الكفالة فقط إذا تم التوصل إلى تسوية مع مقدم الشكوى، مما يضع ضغوطاً على المشتبه به للجوء إلى طرق التصالح المعمول بها ضمن العادات والتقاليد، وفي أغلب الأحيان، يمكن تجنب التوقيف قصير الأمد عندما يرغب أو يتمكن الموكلين برعاية الطفل من استلامه على الفور من المركز الأمني أو من مركز التوقيف، وهناك حالات يبقى فيها الأطفال رهن التوقيف لعدم وجود مكان آخر لهم يمكنهم المكوث فيه، أو لأنه لا يمكنهم أو لا ينبغي لهم العودة إلى الموكلين برعايتهم.

التوقيف السابق للمحاكمة :

- ١- إذا تم توقيف الحدث في جنحة فيتوجب إخلاء سبيله مقابل سند كفالة مالية أو سند تعهد شخصي أو تأمين نقدي يضمن حضوره في مراحل التحقيق أو المحاكمة، ما لم تقتض مصلحة الحدث غير ذلك.
- ٢- للمدعي العام أو المحكمة إخلاء سبيل الحدث الموقوف بجرم إذا كان في ظروف الدعوى أو حالة الحدث ما يستدعي ذلك مقابل سند كفالة عدية أو مالية يضمن حضوره في مراحل التحقيق أو المحاكمة.
- ٣- للمدعي العام أن يحدد مدة توقيف الحدث لمرة واحدة وعليه تبليغ دار تربية الأحداث بقرار التجديد خطياً، وإذا اقتضى التحقيق الاستمرار في توقيف الحدث فعلى المدعي العام أن يطلب من المحكمة تمديد التوقيف لمدة لا تتجاوز عشرة أيام في كل مرة.
- ٤- يتم توقيف الحدث الذي أسندت إليه جنحة أو جنابة في دار تربية الأحداث ولمدة لا تزيد على عشرة أيام على أن تراعى مصلحة الحدث.^{٢٤}

المحاكمة والنطق بالحكم

ينص القانون الأردني على عقوبات أقل شدة للأطفال من تلك التي تصدر بحق البالغين، فالحد الأقصى لعقوبة الاحتجاز في احدى دور تأهيل الأحداث للأطفال في سن الخامسة عشر فما فوق هي اثني عشر سنة، وبالنسبة للأطفال من سن الثانية عشر إلى الرابعة عشر، تصل العقوبة القصوى إلى عشر سنوات،^{٢٥} وتكون التدابير غير الاحتجازية متاحة في حالات الجنح والجنايات الأقل خطورة مثل اللوم والتأنيب والتسليم والتدريب المهني والخدمة للمنفعة العامة وغيرها من التدابير التي يتضمنها الحكم الصادر بحق الحدث (تعليمات اسس تطبيق العقوبات غير السالبة للحرية لسنة ٢٠١٥ المادة ٣)،^{٢٦} ويعتبر الطفل المرتكب لجرم دون سن الثانية عشر محتاجاً للحماية والرعاية، ويمكن إصدار أمر بوضع الطفل مع أحد الوالدين، أو الوصي، أو في مؤسسة رعاية، أو تعيين موظف مراقبة السلوك للإشراف عليه،^{٢٧} كما يتمتع محامي الدفاع^{٢٨} بحقوق

٢٣ المادة ١٦ من قانون الأحداث لسنة ١٩٦٨ وتعديلاته

٢٤ قانون الأحداث للعام ٢٠١٤

٢٥ قانون الأحداث المادة ٢٥٨ و٢٦٠ والمادة ١٢٤

٢٦ المرجو نفسه

٢٧ قانون الأحداث، المادة ٣٣

٢٨ أصول المحاكمات الجزائية، المادة ١/٢٢١

الدفاع الأساسية، مثل الحق في مناقشة الشهود واستدعاء الشهود للدفاع وعمل نسخ من ملف القضية^{٢٩}
تنفيذ الحكم بالاحتجاز

يمكن زيارة الأطفال المحرومين من حريتهم من قبل الموكلين برعايتهم وأقاربهم بشكل منتظم، كما ويتمتع الأطفال المحتجزين بالحقوق الأساسية، مثل الحق في التعليم، تنص المادة ٣٢ من قانون الأحداث على إمكانية الإفراج المبكر عن الأطفال بعد انقضاء ثلث مدة الحكم واستيفاء الشروط الأخرى.

المسؤوليات الرئيسية للشرطة والادعاء:

- ١- إبلاغ الوالدين/الموكل برعاية الطفل مباشرة بعد الاعتقال، وفي حالة الأطفال اللاجئين، يجب إبلاغ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.
- ٢- تسليم القضية إلى أقسام الشرطة المختصة (إدارة شرطة الأحداث)، عندما يكون ذلك ممكناً، وفي أقرب وقت ممكن.
- ٣- التأكد من قدرة الوالدين/الموكل برعاية الطفل والمحامين وضباط مراقبة السلوك على حضور جلسة الاستماع إلى إفادة الحدث.

المسؤوليات الرئيسية للجهات الفاعلة الإنسانية العامة:

- ١- السعي للحصول على المساعدة من محام أو منظمة متخصصة في مجال عدالة الأحداث قبل تنفيذ أو اقتراح أي أعمال يمكن أن يترتب عليها آثار قانونية.
- ٢- احترام القوانين ذات الصلة، مع الأخذ بعين الاعتبار موافقة الطفل والموكلين برعايته على أي إجراءات إضافة إلى المصلحة الفضلى للطفل.
- ٣- الإلمام بالمخاطر التي قد تؤثر على سلامة الطفل بسبب أعمال الانتقام أو جرائم الشرف.
- ٤- تشجيع الأشخاص الذين يثق الطفل بهم، لاسيما الموكلين برعايته، على حضور جلسة الاستجواب وزيارة الأطفال المحتجزين ودعم عملية إعادة إدماجهم بعد الإفراج عنهم.
- ٥- توفير الخدمات الطبية والنفسية الاجتماعية أو غيرها من الخدمات التي يحتاجها الأطفال الذين هم في نزاع مع القانون.
- ٦- إبلاغ إدارة شرطة الأحداث، حيثما وجدت، على الفور بأي طفل لاجئ معتقل أو موقوف وإبلاغ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بذلك أيضاً. والتبليغ عن انتهاكات حقوق الطفل ضد اللاجئين إلى ضابط الارتباط في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

المسؤوليات الرئيسية للمؤسسات التي تقدم المساعدات القانونية

- ١- توفير التمثيل القانوني والمساعدة القانونية في أقرب وقت ممكن وبشكل شامل قدر الإمكان.
- ٢- الحصول على موافقة خطية من الطفل/الموكل برعايته لتمثيلهم قانونياً.
- ٣- إعلام وإشراك الموكل برعاية الطفل في العملية، كلما كان ذلك ممكناً ومناسباً، وتقديم الدعم للطفل، التأكد من إعلام الطفل / الموكل برعايته بالإجراءات القانونية والخيارات والتكاليف والأطر الزمنية والفوائد والمساوئ التي تتبع مختلف الخيارات القانونية، وأخذ وجهات نظرهم في عين الاعتبار بما ينسجم مع تحقيق المصلحة الفضلى للطفل.
- ٤- إعلام ضابط الارتباط في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين فوراً لدى تولي أي حالة من حالات الأطفال اللاجئين الذين هم في نزاع مع القانون أو عند تقديم الخدمات لهم.
- ٥- إحالة الحالات إلى الجهات الإنسانية الفاعلة المختصة في تقديم الخدمات الطبية أو النفسية الاجتماعية أو غيرها من الخدمات عند الحاجة.
- ٦- التبليغ عن انتهاكات حقوق الطفل للأطفال اللاجئين ممن هم في نزاع مع القانون إلى ضابط الارتباط في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

ورقة عمل «الخدمات المتعلقة

بحماية الطفل من العنف» - مجموعة رقم ٦

قم مع مجموعتك بتحضير الخدمات التالية بأسلوب ابداعي لعرضه أمام المجموعة الكبرى

الخدمات الأساسية الأخرى

قد تكون الحالات الخاصة بحماية الطفل بحاجة إلى الخدمات الأساسية مثل الصحة والتغذية والتعليم والمساعدة المادية لضمان رفاههم وراحتهم وسلامتهم وأمنهم بشكل فوري، يوفر هذا القسم معلومات حول الخدمات المقدمة من قبل القطاعات الأخرى الهامة عند التصدي لحالات حماية الطفل، وفي حالات عمل الأطفال، على سبيل المثال، يكون دعم الأسر من خلال فرص الاعتماد على الذات أمراً ضرورياً لمساعدة الطفل في العودة إلى المدرسة.

الخدمات الصحية:

تتوفر خدمات الرعاية الصحية الأولية والثانوية وبعض الخدمات التالوثية لجميع الأطفال تحت سن السادسة وذلك اما مجاناً او بتغطية تأمينية حسب الجنسية ووضع القانوني في الأردن. يتوجب على المريض/ المريضة إبراز بطاقة التسجيل الصحية أو شهادة التسجيل الصادرة عن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للتمكن من الحصول على الخدمات. تُقدم خدمات التطعيم ورعاية الحمل والنفاس مجاناً في مراكز الصحة الحكومية بغض النظر عن الجنسية وحالة التسجيل. تشمل الخدمات الطبية الأساسية لحالات حماية الطفل ما يلي:

- ١- الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية.
- ٢- علاج الإصابات الحادة.
- ٣- الحصول على خدمات الصحة النفسية والخدمات النفسية الاجتماعية.
- ٤- الإحالات إلى الخدمات المتخصصة الأخرى ذات الصلة.
- ٥- التدخلات اللازمة لإنقاذ حياة الأطفال المصابين/ الجرحى والعمليات الجراحية.
- ٦- التطعيم والعلاج من الأمراض المعدية.
- ٧- التوثيق الطبي.
- ٨- متابعة الرعاية.

الخدمات التعليمية:

تعتبر الخدمات التعليمية والتربوية من أهم الخدمات التي تقدم ضمن برامج حماية الطفل من العنف، ويجب ضمان سهولة وصول جميع الأطفال الى هذه الخدمات بدون تمييز بسبب الجنس أو اللون أو العرق أو الجنسية أو الإعاقة، ويجب أن تضمن كافة الإجراءات للتعامل مع جميع الأطفال، بمن فيهم الأطفال ذوي الإعاقة، الحق في التعليم ويتم تقديم هذه الخدمات وفقاً لمايلي:

- التعليم النظامي:

البرامج التعليمية المصدقة والمعتمدة التي تقدمها المدارس الحكومية والخاصة (الصفوف الدراسية ١-١٢)، وتشمل الفئة المستهدفة الطلاب من سن السادسة إلى سن السابعة عشر وفقاً لقانون التربية والتعليم لعام ١٩٩٤ وتعديلاته.

- التعليم غير النظامي ويتضمن مايلي :

١- برنامج تعليم الكبار ومحو الأمية

يستهدف هذا البرنامج الراغبين باستكمال تعليمهم ممن كان عمره (١٥) سنة فأكثر ، ولا يستطيع القراءة والكتابة من خلال التحاقه بالبرنامج وإكسابه مهارة القراءة والكتابة ومهارات الحياة المختلفة من خلال حلقة متكاملة من البرامج التعليمية تبدأ من الأول الأساسي وحتى الثانوية العامة تقدمها وزارة التربية والتعليم، وتشمل اللغة العربية والتربية الإسلامية والرياضيات والثقافة العامة ومهارات استخدام الحاسوب واللغة الانجليزية .

٢- الدراسات المنزلية :

يهدف هذا البرنامج إلى تطبيق مفهوم التربية المستدامة والتعلم الذاتي والسماح للأشخاص الذين تركوا الدراسة المنتظمة بتقديم الامتحانات الفصلية في المدارس الحكومية مع طلابها النظاميين في نهاية كل فصل دراسي، وإذا ما اجتاز أحدهم الامتحان بنجاح يرفع إلى الصف الذي يليه، وتطبق عليه أسس النجاح والإكمال والرسوب المعمول بها في التعليم النظامي ، ويستطيع من خلال هذا البرنامج أن يتقدم لامتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة .

٣- الدراسات المسائية :

يهدف هذا البرنامج إلى خلق فرص تعليمية مناسبة ومشابهة لأجواء الدراسة النظامية للأشخاص الذين تركوا الدراسة المنتظمة وذلك من خلال الالتحاق بهذه المراكز وهي تخدم الدارسين من المتابعين لما بعد مرحلة الامية من الصف السابع الأساسي وحتى الصف الثاني الثانوي ، وكذلك يستطيع الدارس من خلال هذا البرنامج أن يتقدم لامتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة .

٤- برامج الدراسات الأكاديمية (الدراسات المسائية و مراكز محو الامية) في مراكز الإصلاح والتأهيل:

يعمل هذا البرنامج على تقديم الخدمات التعليمية لنزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل، إسهاماً في العمل على دمجهم بالمجتمع، وذلك من خلال فتح مراكز لتعليم الكبار ومحو الأمية في مراكز الإصلاح والتأهيل وتأمين احتياجاتها من الكتب والقرطاسية ودفوع أجور المعلمين العاملين وتقديم التسهيلات اللازمة للنزلاء الراغبين بالتقدم لامتحان الثانوية العامة ، وتقوم وزارة التربية والتعليم بدفع رسوم امتحان الثانوية العامة عن النزلاء.

٥- برنامج تعزيز الثقافة للمتسربين:

يهدف هذا البرنامج إلى إكساب الطلبة المتسربين الأنماط السلوكية الايجابية من عادات واتجاهات وقيم مختلفة وتوفير فرص حياة فضلى لهم وتوسيع خياراتهم ، ومدة هذا البرنامج (٢٤) شهراً يدرسها الطالب على (٣) حلقات مدة كل منها (٨) شهور ، من خلال مراكز تشرف عليها وزارة التربية والتعليم عليها .

٦- برنامج التعليم الاستدراكي:

وهو برنامج تعليمي مكثف يهدف إلى توفير التعليم الأساسي للأطفال المنقطعين عن الدراسة، ضمن الفئة العمرية (٩-١٢) سنة، ويعتبر فرصة توعوية تعطى في ثلاث مستويات تعليمية مكثفة للصفوف الأساسية الستة الأولى (من الصف الأول وحتى السادس) على مدار ثلاث سنوات دراسية، ويتم تنفيذه والإشراف عليه من قبل وزارة التربية والتعليم، ويسعى البرنامج إلى تمكين الأطفال غير الملتحقين بالتعليم النظامي من عمر (٩-١٢) عاماً من إكمال تعليمهم سواء من خلال تأهيلهم للالتحاق بالتعليم النظامي أو إحدى برامج التعليم غير النظامي، بالإضافة لسعي البرنامج لعلاج مشكلة التسرب من التعليم النظامي للحد من نسب الأمية وعمل الأطفال.

فرص الاعتماد على الذات والمساعدات النقدية

نظراً لأنّ الفقر هو أحد الأسباب الجذرية للعديد من مشاكل التي تواجه حالات حماية الطفل ، يمكن لبرامج المساعدات النقدية وفرص الاعتماد على الذات أن تلعب دوراً هاماً في التصدي لمختلف حالات العنف والاساءة والاستغلال للأطفال « حماية الطفل » ، وخاصة عمل الأطفال أو زواج الاطفال أو الأسر التي ترعى الأطفال المنفصلين عن ذويهم أو الأطفال غير المصحوبين أو الأطفال المتسربين من المدارس.

يمكن ان تقدم المنج والمشاريع الاقتصادية الصغيرة ومستلزمات الاستعداد لفصل الشتاء والتعليم ورسوم الدراسة وغيرها من الاحتياجات الأساسية الأخرى. وتستند هذه المساعدات إلى تقييم وضع الأسرة، ويمكن تمديدها إذا لزم الأمر بناء على تقييم المصلحة الفضلى للطفل^{٣٠}.

ينبغي أن تتوفر برامج المال مقابل العمل للأشخاص ذوي الإعاقة كما ينبغي إشراكهم في مخططات المساعدات المالية والعمل.

٣٠. إجراءات العمل الموحدة للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، اليونيسيف، ٢٠١٣؛ خطة الاستجابة الإقليمية لسوريا ٢٠١٣، المفوضية السامية

لشؤون اللاجئين، ٢٠١٢.

الدليل التدريبي

لإجراءات العمل الوطنية الموحدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردن
«السياسات والمبادئ التوجيهية للوقاية والاستجابة لحالات العنف»

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثالث	٣	١٦:٠٠ - ١٤:٣٠	١	١٦:٠٠ - ١٤:٣٠
المدة	٩٠ دقيقة			
العنوان	الخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف. - العروض الخاصة بالخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف			
الهدف	أن تعرض المجموعات الخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف			
المساعدات التدريبية	أوراق عمل «الخدمات المتعلقة بحماية الطفل من العنف».			
الأسلوب التدريبي	عرض مجموعات العمل.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

تقوم المجموعات بعروض - الخدمات الخاصة بحماية الطفل من العنف

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الرابع	1	٩:٠٠ - ١١:٠٠	1	٩:٠٠ - ١٠:٠٠
المدة	٦٠ دقيقة			
العنوان	إجراءات التعامل مع قضايا خاصة لحماية الطفل.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على إجراءات التعامل مع قضايا خاصة لحماية الطفل.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- 1- يقوم المدرب/المدربة بطرح عنوان الفقرة - إجراءات التعامل مع قضايا خاصة لحماية الطفل.
- 2- باستخدام البوربوينت، يشرح المدرب/المدربة إجراءات التعامل مع قضايا خاصة للعنف ضد الأطفال مذكراً المتدربين بالتعريفات التي تم التعرف عليها خلال اليوم الأول من التدريب.

الإجراءات الخاصة بالعنف ضد الأطفال

١- العنف الجسدي

- العنف الجسدي في الأسرة
- العنف الجسدي في المجتمع
- العنف في المدارس
- إجراءات وزارة التربية والتعليم في التعامل مع حالات العنف في المدارس

٢- عمل الأطفال

الإطار الوطني لمكافحة عمل الأطفال

العنف الجسدي في الأسرة:

- ينبغي تقديم الدعم للموكلين برعاية الطفل الذين يمارسون العنف الجسدي ضد الأطفال من خلال توفير التوجيهات الملائمة أو الإرشاد لمنع العنف بما في ذلك:
- المهارات الإيجابية للوالدين/الموكلين برعاية الطفل والتي تشمل التأديب الإيجابي وإدارة الغضب والإرشاد لمعالجة أسباب العنف و/أو الوساطة الأسرية.
- يمكن للجان وموظفي حماية الطفل من العنف المساعدة في تحديد الأطفال المعرضين لخطر العنف أو الذين يعانون منه ومساعدتهم في الوصول إلى الخدمات المناسبة.

العنف الجسدي

يأخذ العنف الجسدي عدداً من الأشكال التي تحدث بشكل منفصل أو تحدث جنباً إلى جنب مع العنف النفسي و / أو الجنسي.

- يشمل العنف الجسدي:

- ضرب الطفل باليد أو بواسطة شيء ما (مثل العصا أو الحزام أو السوط أو الحذاء....)
- الركل
- الهز
- رمي الطفل
- القرص
- شد الشعر
- إجبار الطفل على البقاء في موقف غير مريح أو مهين
- جعل الطفل يمارس نشاطاً بدنياً مفرطاً
- الحرق
- إحداث ندب للطفل

- ينبغي توفير الخدمات الصحية والخدمات النفسية الاجتماعية والخدمات التعليمية للأطفال الذين تعرضوا للعنف الجسدي.
- ينبغي توفير المعلومات والخدمات للأطفال، من سن السادسة فأكثر، المعرضين لخطر العنف الجسدي أو الذين يعانون منه وذلك لتمكينهم من حماية أنفسهم (مثل كتيب "سلامتك/سلامتي" وجلسات زيادة التوعية).
- ينبغي لمقدمي الخدمات العامة الذين يتعرفون على أطفال يتعرضون للعنف الجسدي من قبل أحد أفراد الأسرة إحالتهم إلى منسق حالات مؤهل في مجال العنف ضد الأطفال أو إلى إدارة حماية الأسرة بعد الحصول على موافقة الطفل/الموكل برعايته.
- وفي حال عدم موافقة الطفل/الموكل برعايته، يصبح بإمكان مقدم الخدمة العامة الإحالة إلى إدارة حماية الأسرة إذا تولدت لديهم قناعة بأن سلامة الطفل مهددة. أما إذا كانت هناك بعض الشكوك حول ذلك، يتعين على مقدم الخدمة العامة التشاور مع منسق حالات العنف ضد الأطفال بدون الإدلاء بتفاصيل تحدد هوية الحالة.

العنف الجسدي في المجتمع:

- ينبغي تقديم المعلومات والخدمات للأطفال الذين يقعون ضحايا للعنف من قبل أطفال آخرين - مثل التنمر - لمساعدتهم على حماية أنفسهم وتقديم خدمات نفسية واجتماعية إذا لزم الأمر.
- ينبغي أيضاً تقديم جلسات توعية حول قضايا العنف ضد الأطفال للموكلين برعاية الأطفال الذين تعرضوا للعنف لتمكينهم من حماية أطفالهم.
- ينبغي تقديم المعلومات والخدمات حول حقوق الطفل والمهارات الحياتية للأطفال الذين مارسوا العنف ضد أطفال آخرين (بما في ذلك إدارة الانفعالات) فضلاً عن الخدمات النفسية الاجتماعية، إن لزم الأمر، للتعامل مع الأسباب الكامنة وراء هذا العنف.
- كما ينبغي إشراك الموكلين برعاية الطفل في الخدمات النفسية الاجتماعية المقدمة لهؤلاء الأطفال.

- بإمكان الأطفال الذين يقعون ضحايا للاعتداء الجسدي، حسب التعريف الوارد في قانون العقوبات، الذين تم الاعتداء عليهم إما عن طريق أشخاص بالغين من خارج نطاق الأسرة أو أطفال آخرين، إبلاغ الشرطة بالأمر والتي بدورها تقوم في التحقيق في المسألة. وبالنسبة للأطفال دون سن السادسة عشر، ينبغي تقديم الشكوى من قبل والدي الطفل/ الموكل برعايته، في حين يمكن للأطفال في سن السادسة عشر فما فوق تقديم الشكوى بأنفسهم.
- ينبغي معاملة الأطفال مرتكبي الاعتداء الجسدي ضد أطفال آخرين (وغيرها من الجرائم) وفقاً لمعايير عدالة الأحداث ذات الصلة.

العنف في المدارس:

يحظر استخدام العقاب البدني من قبل الإداريين والمعلمين في مدارس وزارة التربية والتعليم بموجب نظام الخدمة المدنية رقم ٨٢ لسنة ٢٠١٣ وتعديلاته

وللحد من الانتشار العنف في المدارس قامت وزارة التربية والتعليم بالتعاون مع منظمة اليونيسف والأطراف المعنية بإعداد برنامج الحملة الوطنية: "معاً... نحو بيئة مدرسية آمنة" والذي يهدف إلى:

- تبني المعلمين أساليب تأديبية إيجابية بديلة للعقاب للحد من العنف في المدارس
- إحداث تغيير سلوكي لدى المعلمين
- توجيه وتعديل سلوك الطلبة في المدارس بما ينسجم مع رسالة التربية والتعليم ويضمن مستقبلاً أفضل للأجيال والمجتمعات

- تقوم وزارة التربية والتعليم / مديرية الإرشاد والتوجيه الممثلة بقسمي (الحماية والبيئة الأمانة، والإرشاد التربوي) برصد ومتابعة حالات العنف في المدارس من خلال الخط الساخن، وتطبيق استبانة المسح الشهري الالكتروني.

- كما تقوم الوزارة بالتعاون مع الشركاء بتنفيذ العديد من الورش التدريبية لرفع الكفايات المهنية للمعلمين والمرشدين التربويين لمساعدتهم في التعامل مع مشكلات الطلبة لتخفيف نسب العنف المدرسي.

- بالإضافة إلى تنفيذ مجموعة من البرامج الموجهة للطلبة بهدف تطوير وتوجيه سلوكهم بطريقة ذاتية، وإكسابهم مهارات تعزز السلوك الإيجابي لديهم من خلال تنفيذ العديد من الأنشطة والمبادرات التي تخفف من العنف في المدارس.

إجراءات وزارة التربية والتعليم في التعامل مع

حالات العنف في المدارس:

- ١- استقبال بلاغات الإساءة والعنف الموجه من قبل المعلمين بحق الطلبة من خلال الخط الساخن في الوزارة أو التبليغ الشخصي من ولي الأمر و من مقدمي الخدمات وفق اتفاقيات التعاون المبرمة.
- ٢- مخاطبة المديرية المعنية بالشكوى لتشكيل لجان التحقق/ التحقيق في مضمون الشكوى واتخاذ الإجراءات اللازمة وفق نظام الخدمة المدنية رقم ٨٢ لسنة ٢٠١٣ وتعديلاته.
- ٣- يقوم المرشدون التربويون بالتعامل مع حالات العنف بين الطلبة داخل المدرسة من خلال تقديم الخدمات الإرشادية المناسبة مثل (دراسة حالة فردية - إرشاد جمعي - حصص توجيه جمعي ...).
- ٤- يتم الإحالة إلى المؤسسات المعنية (إدارة حماية الأسرة) في حالات العنف الأسري التي يتم اكتشافها في المدرسة من خلال الإجراءات الرسمية المتبعة في وزارة التربية والتعليم.
- ٥- يفتح ملف الحالة بمجرد اتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل قسم الحماية والبيئة الآمنة وقسم الإرشاد التربوي (بحسب التدخلات المطلوبة).

عمل الأطفال

- يمثل عمل الأطفال مسألة مقلقة من مسائل العنف ضد الأطفال وذلك بسبب صغر سن الأطفال المعنيين وتأثيره على دراستهم. يشمل عمل الأطفال أيضا العمل المنجز من قبل الأطفال الذين قد بلغوا الحد الأدنى لسن العمل، إلا أنّ العمل الذي يقومون به يعتبر ضاراً لرفاههم العاطفي والنمائي والجسدي.
- صادق الأردن على اتفاقيات عمل الأطفال الصادرة عن منظمة العمل الدولية واتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، وبناء على ذلك، قام بوضع السياسات والتشريعات لمنع عمل الأطفال. الحد الأدنى لسن العمل في الأردن هو السادسة عشر، ويعد التعليم إلزامياً حتى الصف العاشر، وبالتالي فإن توظيف / استخدام الأطفال الذين تقل أعمارهم عن ستة عشر عاماً يعتبر أمراً غير قانوني.

ولا يجوز لأي طفل دون سن الثامنة عشر العمل في مهن أو «أعمال خطيرة». وقد أصدرت وزارة العمل قائمة معدلة بالمهن الخطرة في حزيران ٢٠١١ وتشمل:

- المخاطر الجسدية،
- والمخاطر النفسية،
- والمخاطر الأخلاقية والاجتماعية،
- والمخاطر الكيميائية،
- والمخاطر الفيزيائية، والمخاطر البيولوجية
- والجراثومية (الفيروسات والبكتيريا والطفيليات وغيرها)،
- والمخاطر الأروغونومية) انسجام الإنسان مع الآلات وأدوات العمل)،
- وغيرها من المخاطر.

تنطبق الشروط التالية على عمل الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين السادسة عشر والثامنة عشر:

- ١- لا يمكنهم العمل لأكثر من ست ساعات في اليوم ويجب أن يُعطوا وقتاً للراحة لا يقل عن ساعة واحدة بعد كل أربع ساعات عمل متتالية.
- ٢- لا يُسمح لهم بالعمل بين الساعة الثامنة مساءً والسادسة صباحاً، أو خلال الأعياد الدينية والعطل الرسمية والعطل الأسبوعية.
- ٣- يتعين على صاحب العمل طلب الوثائق التالية من الشخص الموكل برعاية الطفل: شهادة ميلاد الطفل، وشهادة بلياقة الطفل الصحية للعمل المطلوب صادرة عن طبيب مختص ومصادق عليها من قبل وزارة الصحة، وموافقة خطية من ولي أمر الطفل يسمح فيها بعمل الطفل في المؤسسة.
- ٤- يجب أن يحفظ صاحب العمل هذه الوثائق في ملف خاص بالطفل مع بيانات كافية حول مكان إقامته وتاريخ الاستخدام وطبيعة العمل الموكل إليه والأجر والإجازات.

الإطار الوطني لمكافحة عمل الأطفال:

- أقرت الحكومة في آب ٢٠١١ الإطار الوطني لمكافحة عمل الأطفال (NFCL) لتكون بمثابة وثيقة مرجعية وطنية، تحدد أسس التعامل مع حالات عمل الأطفال، والأدوار والمسؤوليات الواجب على الجهات المختلفة تبنيتها، لتقديم الخدمات للأطفال العاملين وأسرتهم بصورة متكاملة شمولية، لحماية الطفل من الانخراط في العمل، وعودته إلى مكانه الطبيعي على مقاعد الدراسة.
- يتطرق الفصل الثالث من الإطار إلى الوقاية من عمل الأطفال وأهميتها كجزء لا يتجزأ من المنظومة المتكاملة لحماية الأطفال من العمل، ويوضح أدواراً مقترحة للجهات ذات العلاقة. وتم التركيز على برامج التوعية المجتمعية وأهميتها في النهوض بالبرامج الرامية إلى مكافحة عمل الأطفال.
- ويوضح الفصل الرابع من الإطار عملية الاستجابة لمكافحة عمل الأطفال عبر التعليم، بمراحلها الأربعة، ابتداء بالكشف والتبليغ انتهاءً بعملية التقييم لعملية التدخل. ويركز على الأنشطة التي تتطلب العمل المشترك، من خلال اللقاء التشاوري ضمن مرحلة التدخل والتبليغ وانتهاء التدخل، وذلك لتحقيق مبدأ التكامل في تقديم الخدمة للطفل وأسرته، والتحقق من تحقيق فرصة الطفل لاستكمال تعليمه. هذا ويوضح أدوار الجهات ذات العلاقة ويضع التوصيات العملية بالإضافة إلى مؤتمر تقييم الحالة، للتحقق من نجاح عملية التدخل سابقاً لتسيير الوزارات قدما في تنفيذ الإطار.

حدد الإطار آلية للتصدي لعمل الأطفال من خلال

المراحل التالية:

- الكشف والتبليغ
- التقييم الأولي يشمل احتياجات الطفل العامل وأسرته. ووضع التوصيات المناسبة والإحالة (إلى الخدمات المناسبة)
- مرحلة التدخل
- المتابعة والتقييم

- الإطار تم تجريبه في الميدان وإعداد دليل الاجراءات التطبيقية للإطار التي توضح النماذج التفصيلية لكل مرحلة من مراحل الإطار والمعلومات والبيانات والدراسات الواجب تطبيقها وأدوات المتابعة والتقييم للتدخلات.
- لم يتم تفعيل هذه الآلية بشكل كامل على أرض الواقع لنقص الكوادر العاملة في مجال الحد من عمل الأطفال ولعدم وجود صلاحيات قانونية في حينه.
- ويتم حالياً تحديث الإطار الوطني للحد من عمل الأطفال ليتناسب مع التعديلات الأخيرة في قانون الاحداث.
- والإطار يوضح بشكل أساسي مسؤوليات الجهات الثلاث الرئيسية المعنية بعمل الاطفال وهم وزارة العمل ووزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية.
- تم تصميم نظام الرصد الوطني (مراحل الإطار) إلكترونياً من قبل منظمة العمل الدولية ووزارة العمل ليشكل قاعدة بيانات وطنية حديثة لعمل الأطفال للمساعدة في جمع البيانات وتحليلها ورصده والتي أيضاً ما زالت غير مفعلة على أرض الواقع.

- ينبغي توفير خدمات الدعم التالية للطفل/ الأسرة المنخرط في عمل الأطفال من قبل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمنظمات المؤهلة في مجال إدارة حالات العنف ضد الأطفال:
- تقييم وضع الطفل والأسرة من قبل منسقي حالات مؤهلين في مجال العنف ضد الأطفال.
 - تقييم عوامل الخطورة والتبليغ للجهة المعنية للتعامل مع الطفل العامل.
 - تقديم المشورة إلى الأطفال وأسرهم فيما يتعلق بمخاطر عمل الأطفال وما ورد في القانون الأردني بشأن عمل الأطفال.
 - تقديم المعلومات إلى الأطفال والأسر حول خيارات التعليم والتدريب المهني، وإحالتهم إلى تلك الخدمات حسب الأصول.

- مشاركة الأطفال و/ أو الأسر في الخدمات النفسية الاجتماعية والبرامج الخاصة بالطفل.
- متابعة ورصد الطفل والأسرة لضمان وصولهم إلى الخدمات والحد من مخاطر استمرار أو عودة الطفل إلى العمل.
- تقييم أهلية الأسرة لتلقي المساعدة النقدية من خلال صندوق المعونة الوطنية وغيرها من المساعدات وللطفل اللاجئ من خلال المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.
- ينبغي التركيز على حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي في مكان العمل والتنسيق مع الجهات المختلفة لغايات حماية الأطفال من أي اعتداءات جنسية أو جسدية واتخاذ الإجراءات القانونية بحق أي مكان عمل يثبت فيه ذلك بموجب احكام قانون العمل والتي تصل الى اغلاق المؤسسة.

إجراءات خاصة للاستجابة لحالات العنف ضد الأطفال في الأزمات

- 1- تسجيل المواليد
- 2- الأطفال المنفصلين عن ذويهم والأطفال غير المصحوبين
- 3- الأطفال المرتبطين بالقوات المسلحة والجماعات المسلحة (CAAFAG)
- 4- الاتجار بالأطفال

تسجيل المواليد

- ووفقا لاتفاقية حقوق الطفل، يجب تسجيل كل طفل بعد الولادة مباشرة، ويكون له الحق منذ الولادة بالاسم، و اكتساب الجنسية، ويقدر الإمكان، الحق في معرفة ورعايته من جانب الآباء.
- يفتقر معظم اللاجئين إلى العديد من المستندات المطلوبة لتسجيل المواليد (مثل دفتر العائلة والهوية الشخصية وشهادة الزواج، الخ). لذا فقد اعتمدت إدارة الأحوال المدنية ودائرة قاضي القضاة إجراءات إدارية تهدف إلى تسهيل تسجيل المواليد من خلال إثبات واقعات الزواج وثبوت النسب لجميع الأطفال المولودين في الأردن.
- وينبغي إحالة أي أسرة من هذا القبيل تواجه صعوبات في تسجيل ولادة طفل إلى مقدمي الخدمات القانونية المناسبين وفقا لمسار الإحالة.

توصلت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى اتفاق مع دائرة الأحوال المدنية بخصوص الحد الأدنى من الوثائق المطلوبة. وتقوم الدائرة بالعمل داخل مخيمات اللاجئين السوريين وذلك:

- لجمع طلبات شهادة الميلاد
 - ومراجعة الوثائق
 - وتوجيه الأسر المعنية بشأن الإجراءات،
 - ومن ثم إصدار شهادات الميلاد
 - وتسليمها لتجنب التأخير والغرامات.
- ويمكن للاجئين الذين يعيشون في المجتمعات المضيفة التوجه إلى أحد فروع دائرة الأحوال المدنية في المواقع القريبة منهم للحصول على كافة هذه الخدمات.

الأطفال المنفصلين عن ذويهم والأطفال غير المصحوبين

تؤسس إجراءات العمل الموحدة المشتركة الأدار والمسؤوليات لكل من الجهات الحكومية (إدارة حماية الأسرة) ووزارة التنمية الاجتماعية ومنظمات الأمم المتحدة (مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين واليونيسف والانروا) وغيرها من المنظمات الدولية والمحلية العاملة في مجال إدارة الحالات (منظمة الإغاثة الدولية IRC والهيئة الطبية الدولية IMC ومؤسسة نهر الأردن ومعهد العناية بصحة الأسرة/مؤسسة نور الحسين) بخصوص إجراءات العمل من أجل رعاية وحماية الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين كجزء من الاستجابة لأوضاع اللاجئين في الأردن.

- تم وضع إجراءات العمل الموحدة المشتركة كنتيجة لعملية تشاورية في الفترة الواقعة بين تشرين الثاني عام ٢٠١٣ وتشرين الثاني لعام ٢٠١٤ متضمنة أعضاء مشاركين في مجموعة العمل الخاصة بالأطفال غير المصحوبين والمنفصلين تحت مظلة مجموعة العمل الفرعية لحماية الطفل في الأردن.
- تشكل هذه الوثيقة إلى جانب العديد من الملحقات الداعمة وثيقة إجراءات العمل الموحدة للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين.
- سيتم تحديث هذه الإجراءات كل ١٢ شهر من قبل مجموعة العمل الخاصة بالأطفال المنفصلين وغير المصحوبين إلا إذا تطلب الأمر خلاف ذلك بسبب تغييرات هامة في الإطار العام فيما يتعلق بحماية الطفل في الأردن. يجب أن تتم قراءة هذه الإجراءات بالتزامن مع إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين المنظمات في حالات الطوارئ للوقاية من والتصدي للعنف المبني على النوع الاجتماعي وحماية الطفل في الأردن.

الأطفال المرتبطين بالقوات المسلحة والجماعات المسلحة (CAAFAG)

الإجراءات الرئيسية لمنع ومعالجة مسألة الأطفال المرتبطين بالقوات المسلحة أو الجماعات المسلحة:
إذا تم التعرف على أطفال كانوا قد جندوا أو استخدموا في النزاعات من قبل قوات النظام أو الجماعات المسلحة، ينبغي إحالتهم إلى منسقي حالات العنف ضد الأطفال في المؤسسات المعنية لمزيد من المتابعة.

- توفير حلول مستدامة (بما في ذلك الإرشاد، والتدريب المهني، وضمان التعليم الرسمي وغير الرسمي) للأولاد والبنات المعرضين لخطر العودة إلى بلادهم بهدف المشاركة في النزاع، أو المعرضين لخطر التجنيد أو الاستخدام من قبل القوات المسلحة أو الجماعات المسلحة.

- تنفيذ أنشطة توعوية للفاعلين والموكلين برعايتهم وغيرهم من أعضاء المجتمع حول حقوق الطفل، بما في ذلك المخاطر والآثار الواقعة على الأطفال المرتبطين بالقوات المسلحة أو الجماعات المسلحة.
- الرصد والإبلاغ عن التجنيد أو الاستخدام المحتمل للفتيات والفتيان من قبل القوات المسلحة أو الجماعات المسلحة.

الاتجار بالأطفال

- يحظر قانون مكافحة الاتجار بالبشر لعام ٢٠٠٩ جميع أشكال الاتجار وينص على فرض عقوبات بالسجن تتراوح مدتها من ستة أشهر إلى ١٠ أعوام بتهمة البغاء القسري والاتجار بالأطفال والاتجار بالنساء والفتيات.
- أطلقت اللجنة الوطنية (التي تتألف من وزارة الداخلية ووزارة العدل ووزارة العمل والشرطة) في شهر آذار لعام ٢٠١٠ إستراتيجية وطنية وخطة عمل لمكافحة الاتجار بالبشر للفترة ما بين ٢٠١٠-٢٠١٢.

ويتضمن قانون مكافحة الاتجار بنياً لافتتاح مراكز إيوائية، وقد تم افتتاح دار كرامة تحت مظلة وزارة التنمية الاجتماعية لتقديم الخدمات المتخصصة لضحايا الاتجار بالبشر.

وتتطلب حماية ضحايا الاتجار من الأطفال:

- تحديد هويتهم في الوقت المناسب
- ووضعهم في بيئة آمنة
- وتوفير الخدمات الاجتماعية لهم والرعاية الصحية والدعم النفسي الاجتماعي
- وإعادة دمجهم مع الأسرة والمجتمع إذا ثبت أن ذلك يصب في مصلحتهم الفضلى

تشمل الأنشطة الرئيسية التي يتوجب القيام بها لتحديد الأطفال ضحايا الاتجار ما يلي:

- إحالة الحالات إلى منظمات حماية الطفل من العنف لإجراء التقييم وتطوير خطة عمل، بما في ذلك تقديم الدعم المباشر والإحالة إلى الخدمات.
- إبلاغ وحدة مكافحة الاتجار مباشرة بأية معلومات/ تقارير حول ضحايا الاتجار من الأطفال.
- ينبغي أن يقوم الموكلين برعاية الطفل بالإبلاغ عن الأطفال المفقودين.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الرابع	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	١	١١:٣٠ - ١٢:٥٠
المدة	٤٥ دقيقة			
العنوان	الوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري			
الهدف	١. أن يتعرف المتدربون على مستويات الوقاية. ٢. أن يتعرف المتدربون على الإجراءات الوقائية للمؤسسات الفاعلة في مجال الوقاية والحماية من العنف الأسري.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض، لوح فلب شارتر، أقلام ماركر.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت + مجموعات العمل + النقاش.			

الخطوات التنفيذية المترجمة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتقديم عنوان الفقرة- الوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي و العنف الأسري.
- ٢- باستخدام البوربوينت، يقدم المدرب/المدربة بشرح مستويات الوقاية مع إيضاح وشرح هرمم المستويات.
- ٣- يقسم المدرب/المدربة المتدربين الى ٣ مجموعات عمل و يطلب من كل مجموعة إعطاء أمثلة على أحد مستويات الوقاية الثلاثة و من ثم عرضها أمام باقي المتدربين.

- ٤- يناقش المدرب/المدربة نتائج عمل المجموعات مع المتدربين.
- ٥- يسأل المدرب/المدربة " ما هي الإجراءات الوقائية الواجب إتباعها من قبل المؤسسات الفاعلة في مجال الوقاية و الحماية من العنف؟ "
- ٦- يدون المدرب/المدربة إجابات المتدربين على اللوح.
- ٧- يعرض المدرب/المدربة الإجراءات على البوربوينت مشيداً بإجابات المتدربين.

الوقاية

- إن العديد من عناصر الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي ومسائل العنف ضد الأطفال هي أيضا تدابير وقائية.
- تستلزم الوقاية العمل على مستويات مختلفة مع المجتمع.
- وتشمل الوقاية أيضا نهج أكثر عمومية بالنسبة للمجتمع ككل (مثل الحملات ورسائل وسائل الإعلام الجماهيرية وغيرها من مبادرات التوعية).
- من الضروري، لدى وضع استراتيجيات الوقاية، ألا يقتصر التركيز على الأشخاص المتضررين فقط (كان ذلك من البالغين أو الأطفال) ولكن أيضا على المجتمع ككل.

- يمتد تأثير العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال ليصل مجمل النظم المختلفة، بما في ذلك برامج الصحة الجسدية والنفسية، وتطبيق القانون، والقضاء، والخدمات الاجتماعية العامة، ودور المنظمات غير الربحية في تصديها للعنف وتقديم الدعم للأطفال و/ أو النساء اليهمن.
- ومن دون وجود عنصر وقاية فعال، لا يمكن للخدمات المقدمة وحدها أن تحدث التغيير في المواقف والسلوكيات التي تسبب العنف.

الوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري

- حدّد الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف ثلاثة مستويات من الوقاية من العنف تهدف إلى:
- ١- تعزيز السلوك الصحي داخل الأسرة والمجتمع
 - ٢- والعمل على إزالة عوامل الخطورة
 - ٣- والكشف المبكر عن حالات العنف الأسري
 - ٤- وتحديثه واتخاذ الإجراءات اللازمة للحدّ منه

وهذه المستويات هي:

مستوى الوقاية الأول (برامج التوعية):

ويتعلّق بتوعية الرّأي العامّ بأبعاد العنف الأسري ومخاطره على الأسرة والفرد.

مستوى الوقاية الثاني (برامج الوقاية من خلال برامج التدخّل):

ويتعلّق بتوفير خدمات كاملة وشاملة للمُساء إليه/ا.

مستوى الوقاية الثالث (برامج الوقاية خلال الرّعاية اللاحقة):

ويتعلّق بخدمات إعادة دمج المُساء إليه بأسرته/ا ومجتمعه وتأهيل أسرته/ا والمُسيئين.

لا بد للمؤسسات الفاعلة في مجال الوقاية والحماية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري اتخاذ كافة التدابير لتنسيق وتضافر الجهود لتنفيذ برامج وإجراءات تسعى للوقاية من العنف، ومن هذه الإجراءات:

- توفير التدريب أو المشاركة في التدريب حول العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وآليات التعامل معهما، والإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري، وإجراءات العمل الوطنية للوقاية من والاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال، وغيرها من الوثائق والمصادر الوطنية والدولية ذات العلاقة
- اعتماد مدونات لقواعد السلوك لكافة العاملين تركز على منع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية. وتشمل الإجراءات توفير التدريب عليها لكافة الموظفين، وتوقيعهم على مدونة لقواعد السلوك، ووضع آليات أمانة وسرية للإبلاغ ومتابعة التقارير.

- السعي الجاد للوصول إلى المشاركة المتساوية لكافة فئات المجتمع من النساء والفتيات والفتيان والرجال (وخاصة الفئات الأكثر تعرضاً للعنف) في تصميم وتقديم الخدمات والمرافق في مرحلة الإعداد والتخطيط والتنفيذ.
- ضمان شمولية وتوفير الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة.
- التنسيق لتطوير وتنفيذ أنشطة التوعية في المجتمع حول العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وحشد التأييد مع الجهات الإنسانية الفاعلة الأخرى والسلطات الحكومية المحلية.
- تنظيم أنشطة التمكين الاقتصادي للحدّ من التعرض للخطر.
- تعزيز بيئة وقائية من خلال تقييم الأمن والسلامة والتعامل مع مسائل الحماية.

- تعزيز تعبئة المجتمعات المحلية وحملات التوعية لمنع وقوع مزيد من حوادث العنف ووصم المساء اليهم، من خلال:
- مواصلة الاطلاع على مخاطر العنف المبني على النوع الاجتماعي والقضايا المتعلقة به والتواصل ما بينها وتبادل المعلومات والدروس المستفادة.
- المشاركة في مناقشات حل المشاكل لتعزيز استراتيجيات الوقاية باستمرار.
- السعي بنشاط لتعزيز احترام حقوق الإنسان وحقوق المرأة، ودعم دور المرأة والشباب كصانعي قرار متساوين.
- تعزيز النماذج الإيجابية لأدوار الذكور والأعراف والسلوكيات الذكورية الإيجابية غير العنيفة.

- التأكد من فهم وتنفيذ كافة القطاعات ذات الصلة/الجهات الفاعلة لأدوارها ومسئولياتها بما في ذلك:
- الصحة: إتاحة الخدمات الصحية للنساء والأطفال، ودمج التوعية حول العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وأنشطة تغيير السلوك في الأنشطة الصحية المجتمعية.
 - الخدمات الاجتماعية/النفسية الاجتماعية: إحداث التغيير في المعايير الاجتماعية الثقافية، وتعزيز احترام حقوق الإنسان وحقوق المرأة ، وتشجيع المساء اليهم على طلب المساعدة، وتوفير الإرشاد الأسري، وتعزيز تقبل المجتمع للمساء اليهم من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري وإعادة دمجهم في المجتمع.

- الأمن: التوعية حول مسائل الحماية والأمن المرتبطة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري، وتطوير وتعزيز استراتيجيات وقائية محددة للتعامل مع المسائل الأمنية المتجددة وآليات التعامل مع حالات العنف وإجراءاتها.
 - العدالة القانونية: زيادة الوعي في المجتمع حول القوانين الوطنية وخدمات المساعدة القانونية المتاحة ، وتعزيز احترام نظام العدالة القانونية للمساء اليهم واسرهم لتشجيعهم على التبليغ عن العنف، وتطبيق القوانين والسياسات ذات الصلة ، والبت في قضايا العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري بشكل فعال.
- يتعين على كافة الجهات المعنية في مسائل الوقاية التعاون في التنسيق والتخطيط للأنشطة. ويجب أن تكون الرسائل الإعلامية العامة وحملات زيادة التوعية واستراتيجيات تغيير الأنماط السلوكية منسقة ومتناسكة ومتصلة بتقديم الخدمات بشكل مباشر لتفادي اللبس وخط الأمور لدى المجتمع.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الرابع	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٢	١٢:٥٠ - ١٣:٠٠
المدة	٤٥ دقيقة			
العنوان	الوقاية من العنف والاستغلال والإهمال والإساءة ضد الطفل.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على طرق الوقاية ضد العنف والاستغلال والإهمال والإساءة ضد الطفل.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت ، عمل فردي.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتوضيح عنوان الفقرة- الوقاية من العنف والاستغلال والإهمال والإساءة ضد الطفل- كالشئ الثاني من الفصل السادس في الدليل «الوقاية». ويوضح أن الدور لا يقتصر فقط على المؤسسات المعنية بقضايا العنف ضد الأطفال.
- ٢- يسأل المدرب/المدربة المتدربون " كيف يمكن وقاية الطفل و ما هو دور الجهات مقدمة الخدمات؟ "
- ٣- يطلب المدرب/المدربة من المتدربين كتابة الإجابة بشكل فردي، و من ثم يستمع إجابات المتدربين.
- ٤- يقوم المدرب/المدربة بعرض دور كافة الأطراف العاملة في مجال حماية الطفل باستخدام البوربوينت مع فتح المجال للنقاش.

الوقاية من العنف والاستغلال والإهمال والإساءة ضد الطفل

تعتبر جميع الجهات مقدمة الخدمات مسؤولة عن الوقاية من العنف والإهمال واستغلال والإساءة ضد الأطفال، ولا يقتصر الأمر فقط على المؤسسات المعنية بقضايا العنف ضد الأطفال.

يتعين على كافة الأطراف العاملة في مجال حماية الطفل من العنف القيام بما يلي:

- توفير التدريب أو المشاركة في التدريب حول مسائل العنف ضد الأطفال، والإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري ، و إجراءات العمل الوطنية للوقاية من والاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال، وغيرها من الوثائق والمصادر الوطنية والدولية ذات العلاقة وتكييفها لتتواءم مع قطاع التدخل.

- اعتماد مدونات لقواعد السلوك لكافة الموظفين والتي تركز على منع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية. وتشمل الإجراءات توفير التدريبات لكافة الموظفين ، وتوقيعهم على مدونة قواعد السلوك ، ووضع آليات أمانة وسرية للإبلاغ ، ومتابعة التقارير.
- السعي الجاد لتحقيق المشاركة المتساوية للفتيان والفتيات في تصميم وتقديم الخدمات والمرافق ، والاجتماع بهم بشكل منظم للتعرف على إمكانية الوصول إلى المساعدات والسلامة والأمن المرتبطين بالخدمات والمرافق لتعزيز بيئة وقائية للأطفال عن طريق تقييم ومخاطبة مسائل الحماية.
- ضمان شمول الخدمات وإتاحتها للأطفال ذوي الإعاقة والموكلين برعايتهم من ذوي الإعاقة.
- تطوير وتنفيذ أنشطة التوعية الخاصة بحماية الطفل من العنف داخل المجتمع وحشد التأييد بين الجهات الفاعلة الإنسانية الأخرى والجهات الحكومية.

- ينبغي لكافة المؤسسات العمل مع مختلف الجهات الرسمية وغير الرسمية في المجتمعات المحلية (على سبيل المثال ، لجان حماية الطفل من العنف) من أجل:
- الحفاظ على الوعي بشأن مخاطر وقضايا العنف ضد الأطفال ، والعمل على تبادل المعلومات والدروس المستفادة حول البرامج المنفذة.
- المشاركة في مناقشات حل المشكلات لتعزيز استراتيجيات الوقاية باستمرار.
- السعي لتعزيز احترام حقوق الإنسان وحقوق الطفل ، ودعم دور الأطفال واليا فعيين كصانعي قرار متساويين.
- تعزيز وتفعيل دور المدارس في تنفيذ الأنشطة اللامنهجية.
- تعزيز دور مجالس الآباء/الموكلين برعاية الطفل في المدارس.
- التأكد من فهم وتنفيذ جميع القطاعات ذات الصلة/الجهات الفاعلة لأدوارها ومسؤولياتها كما هو موضح في إجراءات العمل الموحدة هذه.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الرابع	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	٣	١٣:٠٠ - ١٣:٣٠
المدة	٣٠ دقيقة			
العنوان	تعزيز دور المجتمع في الوقاية.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على طرق تعزيز دور المجتمع في الوقاية.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض، لوح فلب شارتر، أقلام ماركر.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت ، المناقشة العامة.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدرية بعرض عنوان الفقرة - تعزيز دور المجتمع في الوقاية.
- ٢- يسأل المدرب/المدرية المتدربين " ما هي بعض الطرق التي يمكن من خلالها تعزيز دور المجتمع في الوقاية " ويدون إجاباتهم على اللوح القلاب.
- ٣- يعرض المدرب/المدرية طرق و آليات تعزيز دور المجتمع في الوقاية على الداتا شو و يناقش المتدربين.

تعزيز دور المجتمع نحو الوقاية من العنف

تنفذ الجهات الفاعلة العاملة في مجال حماية الطفل من العنف والعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري مجموعة من الأنشطة لتحفيز المجتمعات المحلية نحو الوقاية من العنف على النحو التالي:

- بناء قدرات منظمات المجتمع المحلي.
- إنشاء مساحات صديقة للأطفال ومراكز لليافعين والنساء التي تقدم خدمات متعددة القطاعات لكل من النساء والأطفال.
- تأسيس لجان حماية ولجان لحماية الطفل من العنف ورابطات الآباء/الموكلين برعاية الطفل والمعلمين.

- تنفيذ أنشطة التوعية/ المهارات الحياتية للأطفال والآباء / الموكلين برعاية الطفل حول مسائل العنف ضد الأطفال.
- تنفيذ أنشطة التوعية للنساء والرجال والأطفال حول العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- تحفيز رجال الدين للتحدث عن حماية المرأة والرجل والطفل.
- تحفيز الرجال والفتيان للوقاية من العنف.
- استخدام الفنون، ووسائل الإعلام الاجتماعية، ووسائل الإعلام الجماهيرية لنشر التوعية وتحفيز الحوار فيما يتعلق بالوقاية من العنف.
- البحث عن الأشخاص ذوي الإعاقة من الرجال والنساء والأطفال وإشراكهم في الأنشطة.

عند العمل على توعية المجتمع وحشده للوقاية والاستجابة لقضايا العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال لا بد من أخذ العديد من الاعتبارات والمبادئ الرئيسية التالية المتعلقة بكيفية نشر المعلومات في المجتمع وبين مقدمي الخدمات بعين الاعتبار.

- ضمان وجود نهج منسق ورسائل متنسقة وثابتة بين جميع الشركاء قبل البدء بتنفيذ أنشطة التوعية المجتمعية المتعلقة بالحماية.
- ينبغي تكييف الرسائل ضمن السياق وتكييفها لملائمة الفئة المستهدفة واختبارها قبل البدء بنشرها. قد تتطلب الرسائل استخدام منهجيات مختلفة والتي قد تتغير وفقاً للفئة المستهدفة.

- ينبغي إيلاء اعتبارات خاصة للأميين (ومحدودي التعليم) أو الأشخاص ذوي الإعاقة كما ينبغي النظر في ملائمة الرسائل لضمان حصولهم على المعلومات بشكل متساو مع غيرهم.
- تطوير خطة عمل بين المؤسسات الحكومية و غير الحكومية ووكالات الأمم المتحدة مع تحديد الأولويات والجدول الزمني والنطاق ومسؤوليات محددة.
- إعطاء الأولوية لإعلام المجتمعات حول الخدمات المتوافرة وكيفية الوصول إليها. ويجب أن تركز الرسائل بشكل خاص على الوصول الآمن والسري للمساعدات وعلى الاستجابة الطبية للحالات الطارئة.
- وينبغي مشاركة الخبرات والدروس المستفادة مع مقدمي الخدمات الآخرين وذلك لإعادة النظر بانتظام باستراتيجيات نشر المعلومات لتحقيق أقصى درجة من وصولها للمجتمعات.

وتشتمل طرق نشر المعلومات ولكنها لا تقتصر على:

- توزيع بطاقات التعريف بالخدمات مع معلومات ذات الصلة حول الخدمات والمواقع وساعات العمل وتفاصيل الاتصال بضابط الارتباط. ويمكن توزيعها في مراكز التسجيل والحصول على الخدمات العامة والمراكز المجتمعية
- توزيع الملصقات التي تحمل شعارات وصور أو معلومات تتعلق بالحصول على الخدمات.
- برامج الراديو / التلفزيون الميسرة من قبل مقدمي الخدمات حول الخدمات المتوفرة وأهميتها.

- مواقع الإعلانات التجارية في الراديو أو التلفزيون التي تعزز وصول الرسائل إلى جمهور كبير.
- الخط الساخن: توفير معلومات آلية أو عبر الهاتف والدعم للمتصلين حول كيفية الوصول للخدمات.
- نشر المعلومات أو أنشطة رفع الوعي المرتكزة على المجتمع التي تفسح المجال أمام مقدمي الخدمات للتفاعل مع المجموعات أو الأفراد في وقت معين ومناقشة الخدمات أو المخاوف المتعلقة بالحماية لديهم.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الرابع	٣	١٤:٣٠ - ١٦:٠٠	١	١٤:٣٠ - ١٥:٠٠
المدة				٣٠ دقيقة
العنوان				تعزيز دور مقدمي الخدمات نحو الوقاية من العنف.
الهدف				أن يتعرف المتدربون على طرق تعزيز دور مقدمي الخدمات في الوقاية.
المساعدات التدريبية				كمبيوتر، داتا شو للعرض، لوح فلب شارتر، أقلام ماركر.
الأسلوب التدريبي				عرض بوربوينت ، المناقشة العامة.

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بعرض عنوان الفقرة- تعزيز دور مقدمي الخدمات نحو الوقاية من العنف.
- ٢- يسأل المدرب/المدربة " ما هي بعض الطرق التي يمكن من خلالها تعزيز دور مقدمي الخدمات في الوقاية؟ " ويدون إجاباتهم على اللوح القلاب.
- ٣- يعرض المدرب/المدربة طرق و آليات تعزيز دور مقدمي الخدمات في الوقاية على الداتا شو و يناقش المتدربين.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الرابع	٣	١٤:٣٠ - ١٦:٠٠	٢	١٥:٠٠ - ١٦:٠٠
المدة	٦٠ دقيقة			
العنوان	التوثيق و إدارة البيانات.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على أهم طرق التوثيق و إدارة البيانات.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض، أوراق عمل «النظام الإلكتروني في الإدارة للمعلومات».			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت ، مجموعات عمل.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتقديم عنوان الفصل السابع- التوثيق و إدارة البيانات.
- ٢- باستخدام البوربوينت، يقوم المدرب/المدربة بإعطاء مقدمة/ نبذة عن التوثيق و النظام الإلكتروني لإدارة المعلومات.
- ٣- يقسم المدرب/المدربة المتدربين إلى ٣ مجموعات عمل و يعطي كل مجموعة إحدى أوراق عمل " النظام الإلكتروني لإدارة المعلومات ".
- ٤- تقوم كل مجموعة بتلخيص أهم النقاط و عرضها للمجموعة الكبرى.
- ٥- يجب المدرب/المدربة عن استفسارات المتدربين المتعلقة بالموضوع بعد عرض كل مجموعة.

تعزيز دور مقدمي الخدمات نحو الوقاية من العنف

- بالإضافة إلى التأكد من إعلام المجتمعات عن الخدمات بانتظام، من المهم أيضاً التأكد من أن مقدمي الخدمات (وخاصة العامة) على دراية بالخدمات المتوافرة.
- في حين أن العديد من الرسائل والأدوات المستخدمة للمجتمع يمكن تطبيقها أيضاً في إعلام مقدمي الخدمات. تحتوي الرسائل الخاصة بمقدمي الخدمات على معلومات وأدوات إضافية لزيادة الوعي بما يرتبط بالمخاوف المتعلقة بمسائل الحماية والخدمات المقدمة وآليات الحصول عليها.

تشمل المنهجيات المستخدمة عادة في مشاركة المعلومات

مع مقدمي الخدمات ولكنها لا تقتصر على:

- عرض إجراءات العمل الوطنية الموحدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردن (العنف المبني على النوع الاجتماعي، العنف الأسري، حماية الطفل " على الإدارة العليا لكافة المؤسسات الفاعلة في المجتمع والمصادقة والتوقيع عليها).
- عقد ورش عمل تدريبية متخصصة لتقديم أو تحديث المعرفة حول إجراءات العمل الوطنية ومسارات الإحالة للعاملين في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال من المؤسسات الحكومية ووكالات الأمم المتحدة والمؤسسات غير الحكومية والعاملين في القطاعات الأخرى واستمرارية الرعاية والحماية التي تربط بينها.

- عقد ورش عمل تدريبية متخصصة لتقديم أو تحديث المعرفة حول إجراءات العمل الوطنية ومسارات الإحالة لغير العاملين في مسائل الحماية من المؤسسات الحكومية ووكالات الأمم المتحدة والمؤسسات غير الحكومية والعاملين في القطاعات الأخرى.
- عقد الاجتماعات التنسيقية بين جميع القطاعات.
- عقد دورات تدريبية مشتركة بين المؤسسات حول إدارة الحالات وغيرها من مبادرات بناء القدرات ذات الصلة.

التوثيق، وإدارة البيانات

- يشكل التوثيق وإدارة الملفات جانبًا مهمًا وأساسيًا من عملية إدارة الحالة
- تنطوي ملفات حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال على معلومات سرية وحساسة جدًا ويجب التعامل معها بعناية فائقة، من أجل ضمان حماية سلامة وأمن المساء إليهم، وضمان تحقيق المبادئ التوجيهية الأساسية في التعامل مع هذه الحالات: السرية والخصوصية.

- وقد بينت وثيقة «معايير الاعتماد وضبط الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري/ المجلس الوطني لشؤون الأسرة -٢٠١٤» المعايير الأساسية التي يجب اعتمادها لتحقيق الحد الأدنى من متطلبات تقديم الخدمات لحالات العنف الأسري ضمن معيار «إدارة البيانات» والذي ينص على ما يلي:

حفظ ملفات حالات العنف الأسري وفق أنظمة محددة للحفاظ على سريتها.

لابد للمؤسسات العاملة في مجال الحماية من العمل على تحقيق هذا المعيار لتقديم الخدمة (درجة أهمية المعيار: حرجة).

ولتحقيق هذا المعيار يجب وجود أنظمة واضحة لكيفية حفظ معلومات وملفات الحالات، وتداولها بين المؤسسة والشركاء، والمحافظة على سريتها وتخزينها بما يتوافق مع القوانين والتشريعات.

- وقد تم تحديد ثلاثة مؤشرات لقياس مدى التزام المؤسسات باليات التوثيق:

المؤشر ١: توثيق الخدمات التي يتم تقديمها في ملف خاص بها يدعى بـ «ملف الحالة»

المؤشر ٢: وجود آلية محددة للتوثيق في ملف الحالة تضمن التوثيق ضمن نماذج معتمدة وموحدة ذات أرقام تسلسلية يسهل تتبعها وتصنيفها.

المؤشر ٣: تضمين موافقة ومصادقة المشرف أو المسؤول من خلال توقيعه على الوثائق الموجودة داخل الملف.

النظام الإلكتروني لإدارة المعلومات

يجب أخذ الجوانب التالية بالاعتبار لضمان توفر بيئة آمنة لإدارة ملفات الحالة على نظام إدارة المعلومات:

- تحتوي أجهزة الكمبيوتر والوثائق المستخدمة في قواعد بيانات على كلمات مرور آمنة.
- اتخاذ الاحتياطات، مثل: مكافحة الفيروسات، والنسخ الاحتياطية للبيانات.
- نظام ترميز لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي لحماية خصوصية الحالات وأمنها.

- جميع المعلومات المتوفرة إلكترونياً يجب أن تحمي سرّية الحالات بإدراج فقط المعلومات ذات الصلة بالمعلومات المنسوخة على البريد الإلكتروني مع تجنب ذكر الأسماء قدر الإمكان.
- تشفير جميع الملفات التي سيتم تقاسمها و / أو حمايتها بكلمة سرّ على أن ترسل كلمة السرّ في رسالة إلكترونية منفصلة عن تلك المرفق بها الملف.
- توفير التدريب الإلزامي لفريق إدارة الحالة في المؤسسات الصحية على استخدام النظام وتطبيقه.
- توفير حسابات دخول فردية لفريق إدارة الحالة من أجل ضمان أمن النظام.

- تقييد وصول كادر العمل إلى الملفات، ومنح إمكانية الوصول الكامل إلى الملفات فقط لمنسق/ة الحالة.
- لا يمكن الوصول إلى الملفات إلا من خلال نظام إلكتروني لملف الحالة محمّي بشكل آمن عن طريق كلمات السرّ، وإذا تمّ استخدام نسخ مطبوعة من مستندات الملف، تحفظ بشكل آمن في خزائن في غرفة مقفلة.
- يجب أن يتم تطوير إجراءات عمل موحدة تتضمن معلومات عن إمكانية الوصول إلى هذه الغرفة، والحفاظ على مفاتيحها، إضافة إلى الوقت الزمني للاحتفاظ بهذه الملفات في الغرفة (سياسة حفظ الملفات).

ورقة عمل «النظام الإلكتروني لإدارة المعلومات» - مجموعة رقم 1

قم مع مجموعتك بتلخيص أهم النقاط لعرضه أمام المجموعة الكبرى

نظام أتمتة إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري

تم تنفيذ مشروع أتمتة نظام استجابة المؤسسات لحالات العنف الأسري بهدف ضمان تقديم استجابة متكاملة لحالات العنف الأسري وضمان المصلحة الفضلى لها، من خلال نظام إلكتروني ليتم استخدامه من قبل جميع المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف لغايات متابعة الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات اللازمة من قبل المؤسسات المعنية لحالات العنف الأسري بشكل عام وضد الأطفال بشكل خاص، وضمان التعامل معها وتقديم الخدمات اللازمة لها بالسرعة القصوى وفق نظام الاستجابة الذي وضحه الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري وإجراءات كافة المؤسسات المعنية بالاستجابة لها بما يضمن تقديم الخدمات بصورة تكاملية ذات جودة عالية مبنية على النهج التشاركي، وضمان سهولة تحويل الحالات بين المؤسسات وتبادل المعلومات فيما بينها، وإعداد تقارير دورية حول إجراءات استجابة المؤسسات مقدمة الخدمة لحالات العنف، وتحديد الثغرات والفجوات فيها والحلول المقترحة لها، وتزويدها لأصحاب القرار المعنيين لاتخاذ الإجراءات اللازمة، وتمثلت أهداف المشروع:

- تأسيس إجراءات الاستجابة الفورية لحالات العنف الأسري وتقديم الخدمات اللازمة لها ضمن نظام إلكتروني
- ربط كافة المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري وتسهيل عملية التحويل للحالات فيما بينها ومتابعتها
- ضمان سرعة استجابة المؤسسات الوطنية لحالات العنف الأسري وفق النهج التشاركي.
- إيجاد قاعدة بيانات وطنية لتسجيل، ومتابعة، وتقييم الاستجابات لحالات العنف الأسري.

ورقة عمل "النظام الإلكتروني لإدارة المعلومات" - مجموعة رقم ٢

قم مع مجموعتك بتلخيص أهم النقاط لعرضه أمام المجموعة الكبرى

نظام إدارة المعلومات لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي (GBVIMS)

بدأ العمل بهذا النظام منذ تموز ٢٠١٤، ويُمكن هذا النظام الجهات التي تقدم الخدمات للناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي من جمع وتخزين وتحليل البيانات بشكل آمن ومشاركة البيانات المتعلقة بحوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلغ عنها.

لا يعتبر نظام إدارة معلومات العنف المبني على النوع الاجتماعي أداة من أدوات إدارة الحالات بل هو عبارة عن قاعدة بيانات تتيح الفرصة أمام المنظمات للتحليل المشترك للاتجاهات الخاصة بحوادث العنف المبني على النوع الاجتماعي المبلغ عنها لمنظمات إدارة الحالات والإحالة إلى الخدمات وبناء على ذلك تتمكن المنظمات من تحديد الأولويات والاستراتيجيات الخاصة بالاستجابة على المستوى المشترك بين المنظمات في الأردن.

إن مشاركته وتلقي البيانات غير المعرفة عن العنف المبني على النوع الاجتماعي ستسهم في تحسين التنسيق بين الوكالات، تحديد واستهداف الفجوات، تحديد أولويات العمل، وتحسين برامج الاستجابة والوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي، وقد تؤدي بالنتيجة إلى تحسين جهود الدعوة، كسب التأييد، زيادة التمويل، تعبئة الموارد وتحسين الرقابة.

وقد قامت المنظمات المعنية بجمع البيانات بتطوير بروتوكول لمشاركة المعلومات والمصادقة عليه وذلك بهدف وضع الإرشادات الخاصة لمشاركته بيانات نظام إدارة المعلومات بطريقة آمنة وسرية (معلومات إحصائية غير معرفة بهوية الحالات) مع المفوضية السامية لشؤون اللاجئين UNHCR كونها المنظمة المسؤولة عن تجميع البيانات لدورها في ترأس مجموعته الوقاية والاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي بالشراكة مع صندوق الأمم المتحدة للسكان UNFPA. وتقوم المفوضية السامية لشؤون اللاجئين UNHCR وصندوق الأمم المتحدة للسكان UNFPA أيضا برئاسة فرقه العمل لنظام إدارة المعلومات لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي بينما تعمل اليونيسف UNICEF على تقديم الدعم التقني وبناء القدرات، وتعمل جميع المنظمات المعنية بجمع البيانات التي صادقت على بروتوكول مشاركة المعلومات على حماية المعلومات لضمان عدم حصول الضرر للناجين، مقدمو الخدمات أو المجتمع من جراء مشاركته المعلومات.

ورقة عمل «النظام الإلكتروني لإدارة المعلومات» - مجموعة رقم ٣

قم مع مجموعتك بتلخيص أهم النقاط لعرضه أمام المجموعة الكبرى

نظام إدارة معلومات حماية الطفل (CPIMS)

يوجد في الأردن حالياً نظامان يعملان على إدارة المعلومات المتعلقة بحماية الطفل ويركزان على الاستجابة للأزمة السورية من قبل الجهات الفاعلة غير الحكومية. النظام الأول هو نظام إدارة معلومات حماية الطفل غير المتصل بالإنترنت (CPIMS) وقد أنشأ من قبل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين كوحدة من وحدات نظام معلومات مساعدة للاجئين (RAIS)، ويشتمل نظام (CPIMS) على نموذج لتقييم المصلحة الفضلى (CPIMS BID) تسجل فيه المعلومات ذاتها التي يتم ادخالها في نموذج مماثل مستقل تابع للنظام الموحد المشترك بين الوكالات لإدارة المعلومات المتعلقة بحماية الأطفال (IA CPIMS) ضمن مجالات متفق عليها وموحدة بين كل الجهات ذات العلاقة.

إما النظام الثاني (CPIMS+/PRIMERO) فهو متصل بالإنترنت ويعتد أداة من أدوات إدارة الحالات، جرى تجريبه واعتماده في العام ٢٠١٥ ليستخدم من قبل شركاء اليونيسيف والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين، وهو عبارة عن تطبيق مجاني متاح على شبكة الانترنت يعمل عبر منصة اليونيسيف السحابية تحت اسم "بريميرو" Primero. وقد عملت اليونيسيف على إنشائه بغية تيسير إدارة ورصد الحالات وتتبع ولم شمل الأسر، وقد روعي في تصميمه الأمان وسهولة الاستخدام وقابلية التكيف والتعديل حسب الحاجة، كما أنه يشتمل على عدة نظم متطورة وموحدة بين الوكالات لإدارة المعلومات الخاصة بحماية الطفل ومن ضمنها نظام إدارة معلومات حماية الطفل بلس (CPIMS+) المستخدم حالياً من قبل ثلاثة مؤسسات مختصة بإدارة الحالات.

وتلقت اللجنة التوجيهية المختصة بنظام إدارة معلومات حماية الطفل التي تترأسها المفوضية السامية للاجئين (- U HCR) والهيئة الطبية الدولية (IMC) شهرياً وتعمل على تيسير انتقال وتجميع البيانات بين النظامين المذكورين آنفاً، وترفع اللجنة التوجيهية في الأردن تقاريرها إلى مجموعة العمل الفرعية المختصة بحماية الطفل من العنف التي تترأسها اليونيسيف والمفوضية السامية للاجئين وهي الجهة المسؤولة عن جمع ومشاركة وتجميع البيانات المتعلقة بإدارة حالات حماية الطفل لغايات الحماية وإنشاء البرامج.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الخميس	أ	٩:٠٠ - ١١:٠٠	أ	٩:٠٠ - ١١:٠٠
المدة	١٢٠ دقيقة			
العنوان	التنسيق، الإشراف و المتابعة و التقييم.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على آليات التنسيق، الإشراف و المتابعة و التقييم.			
المساعدات التدريبية	لوح فلي شارت، كمبيوتر، داتا شو للعرض، أقلام ماركر، لاصق ورقي.			
الأسلوب التدريبي	المقهى العالمي (World cafe) + عرض بوربوينت.			
التحضيرات المسبقة	خمسة أسئلة على بطاقات			

الخطوات التنفيذية المترجمة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتوضيح عنوان الفصل الثامن- التنسيق، الإشراف و المتابعة و التقييم.
- ٢- يشرح المدرب/المدربة نشاط المقهى العالمي:
 - يتم وضع الأسئلة الخمسة على خمس طاولات ، بحيث يكون على كل طاولة سؤال واحد فقط.
 - يطلب المدرب/المدربة من المتدربون التوجه إلى أحد الطاولات و مناقشة السؤال الموجود هناك مع تدوين الإجابات على الورقة الموجودة.
 - بعد مرور فترة معينة من الزمن (من ٢٠ الى ٣٠ دقيقة) ، يطلب المدرب/المدربة من المتدربين البحث عن طاولة أخرى و التوجه إليها لمناقشة و إجابة سؤال آخر، مع بقاء احد المتدربين على الطاولة ليقوم بمهمة شرح ما تم التوصل اليه.
 - تعاد هذه العملية حتى يتم التأكد ان جميع المتدربين قاموا بزيارة جميع الطاولات و الإجابة على الأسئلة الخمس.
 - في النهاية تعود كل مجموعة الى طاولتها الأولى ، وتقوم بمراجعة الاضافات والتعديلات من الآخرين واخراج النتائج بشكلها النهائي. و في نهاية النشاط يقوم مندوب عن كل طاولة بعرض السؤال و قراءة الإجابات الموجودة مع إتاحة المجال للمناقشة بعد كل سؤال.
 - تنخفض مدة الوقت المتاح لكل جولة (لأن الجهد الأكبر يكون قد تم من قبل المجموعة السابقة على كل طاولة)
- ٣- تنقسم الخمس أسئلة كما يلي:

أولاً: على المستوى الداخلي للمؤسسات:

- كيف يتم الإشراف الداخلي على الالتزام بتطبيق الإجراءات؟
- ما هي مهام قسم الإشراف الداخلي في كل المؤسسة؟

ثانياً: مدى التزام المؤسسات المعنية:

- كيف يتم قياس مدى التزام المؤسسات المعنية بتطبيق الإجراءات؟
- ما دور فريق الرقابة و الإشراف (الوطني؟).
- ما هي الآليات الواجب تطويرها لضمان التزام المؤسسات
- ٤- يقوم المدرب/المدربة بعرض المادة المساندة على البوربوينت لتأكيد المعلومات.
- ٥- يقدم المدرب/المدربة العنوان الأخير- آليات التنسيق في الأزمات.
- ٦- باستخدام البوربوينت، يشرح المدرب/المدربة آليات التنسيق في الأزمات مع عرض المخطط و مناقشة المتدربين.

ما هي الآليات الواجب تطويرها لضمان
التزام المؤسسات؟

كيف يتم الإشراف الداخلي على الالتزام
بتطبيق الإجراءات؟

ما دور فريق الرقابة والإشراف؟

كيف يتم قياس مدى التزام
المؤسسات المعنية بتطبيق الإجراءات؟

ما هي مهام قسم الإشراف الداخلي
في كل مؤسسة؟

التنسيق، الإشراف والمتابعة والتقييم

- تتطلب الوقاية من والتصدي الفعال للعنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي وجود حد أدنى من الإجراءات المنسقة المتعددة القطاعات ما بين الجهات الفاعلة العاملة في مجال الصحة والخدمات الاجتماعية والقانونية ومجالات حقوق الإنسان والقطاعات الأمنية والمجتمع المحلي.
- وتلعب المنظمات غير المعنية بالحماية التي تتمتع بحضور ميداني قوي دوراً رئيسياً في التبليغ عن الحالات التي تصلهم أثناء تنفيذهم لأنشطتهم غير المتعلقة بالحماية.

الإشراف والمتابعة والتقييم على المستوى الداخلي للمؤسسات المعنية بتطبيق الإجراءات الوطنية الموحدة

- يتم الإشراف الداخلي على الالتزام بتطبيق هذه الإجراءات الوطنية داخل كل مؤسسة من خلال تحديد القسم المسؤول عن ذلك.
- يقوم هذا القسم باعتماد المؤشرات والمهام التالية للإشراف على إجراءات تطبيقها ومتابعتها داخلياً :
- التزام المؤسسة بقضايا العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال، باعتبارها أولوية في الاستراتيجيات والخطط التنفيذية، والتقييم الدوري لها.
- تطوير المؤسسة لنظمها وإجراءاتها الداخلية المتعلقة بتقديم الخدمات، وتقييمها حتى لا تكون الاستجابة عشوائية ومكررة.

- تحديث الأدلة الإجرائية لتقديم الخدمات حسب النسخة المحدثة من الإطار والإجراءات، وتعميمها على العاملين، ومتابعة التزامهم بها.
- تطوير أسس تنسيق جميع الأنشطة المتعلقة بحماية الأسرة لضمان تكامل الخدمات، وشموليتها، ولتلافي الثغرات.
- متابعة أداء الكوادر، والتأكد من التزامهم بسياسات الحماية، والسرية، ونوعية الخدمات المقدمة.
- بناء مستمر لقدرات العاملين ومقدمي الخدمات، وفق تحديد الاحتياجات على إجراءات تقديم الخدمات ضمن أسس ومعايير ضبط الجودة.

- اعتماد مؤسسات متخصصة تتعلّق بنوع الخدمة، والتزام المؤسسة بتطبيق معايير الاعتماد وضبط الجودة لخدمات العنف الأسري المعتمدة من قبل رئاسة الوزراء العام ٢٠١٤ والبناء عليها في تحسين الاستجابة لحالات العنف الأسري.
- استخدام نظام «أتمته» إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري لإدارة الحالات، ومتابعتها، وتحويلها.
- التقييم الدوري، وتقييم رضى مُتلقي الخدمة، والاستفادة منها في تطوير الخدمات المقدمة، ورفع جودتها.

- الإشراف والمتابعة والتقييم لمدى التزام المؤسسات المعنية بتطبيق الإجراءات على المستوى الوطني**
- اختيار جهة مسؤولة عن الإشراف والدعم الفني والمتابعة والتقييم الشامل:
- لمتابعة التزام المؤسسات الوطنية بتطبيق الإطار الوطني لحماية الأسرة وإجراءاته
 - والتزامها بتقديم الخدمات اللازمة
 - على أن تُمثل هذه الجهة المؤسسات الحكومية وغير الحكومية العاملة في مجال حماية الأسرة من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال في المملكة الأردنية الهاشمية.

- وبناءً على نظام الفريق الوطني لحماية الأسرة من العنف، نظام رقم (٣٣) لسنة ٢٠١٦، المادة ٤، يتولى الفريق الرقابة والإشراف على تنفيذ التوجيهات والسياسات الوطنية الخاصة بحماية الأسرة والتزام المؤسسات الوطنية بها لتكون مرجعية لها في إعداد خططها المؤسسية في مجال حماية الأسرة وأفرادها.
- ويمارس الفريق في سبيل ذلك المهام والصلاحيات التالية (وغيرها):
- متابعة التزام المؤسسات مقدمة خدمات الحماية من العنف بتطبيق وتفعيل القرارات التي يتخذها الفريق بشأن السياسات والاستراتيجيات والتشريعات ذات العلاقة.
- دراسة الأولويات الوطنية في مجال حماية الأسرة وتحديدها ومتابعة تنفيذها.
- الإشراف على تطبيق وثيقة الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف المعتمدة من مجلس الوزراء ومتابعة تنفيذ الإجراءات المنبثقة عنها.

- وحتى يتسنى القيام بهذا الدور، سيقوم الفريق الوطني لحماية الأسرة من العنف بتطوير الآليات التالية:
- آلية الإشراف على استجابة المؤسسات الشريكة لحماية الأسرة من العنف، وتطبيق الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف.
- آلية تحديد المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري، وتقديم خدمات الحماية من العنف الأسري، وفق معايير الاعتماد وضبط الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري.
 - آلية تقييم تطبيق إجراءات الإطار، وأداء الشركاء بشكل دوري (كل سنتين) وإصدار تقارير دورية بذلك.
 - آلية إعداد مؤشرات وطنية حول العنف الأسري بالتنسيق مع الشركاء ومتابعتها.
 - متابعة مدى تطبيق الإطار الوطني، وتقييمه، وتحديد العقوبات التي تواجهه، والعمل على تذليلها.

آليات التنسيق في الازمات

- تتطلب الوقاية من والتصدي الفعال لقضايا العنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري في الازمات وجود حد أدنى من الإجراءات المنسقة المتعددة القطاعات ما بين الجهات الفاعلة العاملة في مجال الصحة والخدمات الاجتماعية والقانونية ومجالات حقوق الإنسان والقطاعات الأمنية والمجتمع المحلي.
- وفي الأردن، تعمل مجموعات العمل الفرعية للعنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي كهيئة تنسيقية تهدف إلى تعزيز الوقاية من والتصدي لقضايا العنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ، مع التركيز على اللاجئين في المخيمات والمجتمعات المضيفة، بما في ذلك سكان البلد المضيف وغيرهم المتأثرين بالأزمة.

- تترأس كل من اليونيسيف UNICEF والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين UNHCR مجموعة العمل الفرعية للعنف ضد الأطفال،
- بينما يترأس صندوق الأمم المتحدة للسكان والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين UNHCR مجموعة العمل الفرعية لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- تجتمع مجموعات العمل الفرعية الوطنية كل أسبوعين. تنعقد الاجتماعات الاستثنائية وفرق العمل الخاصة من الرؤساء، وبناءً على طلب من أعضاء مجموعات العمل، عندما تكون هنالك حاجة لمعالجة أيّ مشكلة مستعجلة.
- توجد مجموعات عمل فرعية للعنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي على مستوى المخيمات والمحافظة، لكل منها مهام ومسؤوليات محددة وموضحة في وثيقة الشروط والمواصفات (TOR)، هذا وتنعقد الاجتماعات على مستوى المخيم بشكل أسبوعي.

- ويتم تبادل المعلومات بشكل شهري على الأقل بين مجموعات العمل من خلال توزيع محاضر الاجتماعات. تحدد محاضر الاجتماعات القضايا والمشاكل التي تحتاج إلى اتخاذ الإجراءات من قبل مجموعة عمل أخرى.
- تتخذ مجموعة العمل الإجراءات الملائمة وتقدم المعلومات اللازمة بشأن المتابعة. كما وترفع مجموعات العمل الفرعية للعنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي التقارير بانتظام إلى مجموعة عمل الحماية المجتمعية على كل من الصعيد الوطني والميداني.
- يتعين على كافة القطاعات الأخرى (مثل الصحة والتعليم والحماية، الخ) تحديد مسؤوليات كل منهم فيما يتعلق بالوقاية من والتصدي لحالات العنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي، وكيفية التنسيق مع مجموعات العمل الفرعية للعنف ضد الأطفال والعنف المبني على النوع الاجتماعي ووكالات التنسيق كل في موقعها.

أسئلة المقهى العالمي- «آليات التنسيق، الإشراف والمتابعة والتقييم»:

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الخميس	٢	١١:٣٠ - ١٣:٣٠	١	١١:٣٠ - ١٣:٣٠
المدة	١٢٠ دقيقة			
العنوان	المراجعة العامة التقييم الختام			
الهدف	ان يعود المشاركون لاستذكار المحتوى التدريبي			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي	عروض مجموعات عمل ومناقشات			
التحضيرات المسبقة				

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يطلب المدرب/المدربة من المشاركين تشكيل ٥ مجموعات عمل ، تقوم كل مجموعة بمسؤولية مراجعة عامة للمحتوى التدريبي لأحد أيام التدريب. وتختار كل مجموعة الاسلوب والمساعدات التدريبية التي تراها مناسبة ، شريطة ان تكون المراجعة تفاعلية وحوارية ولا تقتصر على الالقاء أو العروض التقديمية فقط.
- ٢- يتم اعطاء وقت ٣٠ دقيقة للمجموعات للتحضير .
- ٣- يتم اعطاء وقت ٢٠ دقيقة لكل مجموعة لتقديم المراجعة عن اليوم المحدد للمجموعة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الخميس	٣	١٦:٠٠ - ١٤:٣٠	١	١٥:٠٠ - ١٤:٣٠
المدة	٣٠ دقيقة			
العنوان	التقييم و الختام			
الهدف	ان يقدم المشاركون التغذية الراجعة والتقييم للبرنامج التدريبي بكافة نواحيه			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي				
التحضيرات المسبقة	نماذج التقييم تقوم المؤسسة الراعية بتحضيرها			

- ١ - يتم توزيع نماذج التقييم على المشاركين ، مع ضرورة التذكير بأن الغرض من التقييم هم الوصول الى معلومات تفيد في تطوير وتحسين المحتوى والأداء التدريبي.
- ٢ - يتم التذكير بعدم ضرورة ذكر الأسم للمشاركة /ة الا ان رغب/ت بذلك.
- ٣ - بعد استلام كافة النماذج يتم إجراء حوار ان لزم أو رغب بعض المشاركين /ت بذلك .
- ٤ - يطلب من الجهة الراعية القيام بإجراءات الختام أو توزيع الشهادات ان كانت متوفرة.

الدليل التدريبي لإجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	١	٩:٠٠ - ١١:٠٠	١	٩:١٥ - ٩:٣٠
العنوان	الافتتاح والتمهيد			
الهدف	افتتاح الدورة التدريبية			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي	حسب الجهة الراعية، ممكن ان يكون افتتاح رسمي أو ان يقوم المدرب/المدرية بالافتتاح المبسط			

الجلسة الاجرائية

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية / المديرية اتباعها

- يتم الاتفاق عليها مع الجهة راعية الحفل بوقت مسبق مع ضمان المحافظة على الوقت في حال الافتتاح من قبل المدرب / المدرية، يقوم المدرب/المدرية بالافتتاح والترحيب بالمشاركين متمنيا لهم مشاركة مفيدة وفعالة في كل الجلسات والتفاعل فيما بينهم ومع المحتوى التدريبي.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	الأولى	٩:٠٠ - ١١:٠٠	٢	٩:٣٠ - ١٠:٠٥
مدة الفقرة	٣ دقائق لشرح الطريقة، ٣٠ دقيقة للتعارف، ٢ دقائق وقت احتياطي			
العنوان	تعارف المشاركين			
الهدف	- ان يتعارف المشاركون على بعضهم البعض - كسر الجليد فيما بين المشاركين			
المساعدات التدريبية	أية مساعدات تدريبية تناسب المدرب/المدرية لضمان تفاعل المشاركين، مثل مجموعة صور مختلفة، كرة مطاط أو كرة من الورق، أو أي أداة تفاعلية يختارها المدرب			
الأسلوب التدريبي				

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية اتباعها

- ١- طريقة الصور :
- ٢- يجهز المدرب/المدرية مسبقا صور ذات طبيعة مختلفة (من الانترنت أو من أي مصدر آخر) بحدود ٣٠-٤٠ صورة، أو ضعفي عدد المشاركين، مطبوعة على أوراق متساوية الحجم.
- ٣- يقوم بفرد الصور على الطاولات ، ويطلب من المشاركين المرور على جميع الصور ، بحيث يحدد كل مشارك صورة (لا يجب ان يحملها بيده) يستخدمها للتعريف عن نفسه من خلالها ويقف بجانبها.
- ٤- بعد ان يقوم كل متدرب بتحديد الصورة التي تناسبه ، يطلب المدرب/المدرية منهم حمل الصورة استعداداً للبدء بعملية التعارف.
- ٥- في حال اختيار اكثر من شخص لنفس الصورة ، فيتم التعارف من خلالها على التوالي.

للمدرب الحق في استخدام أي أسلوب تعارف يتقنه ويعتقد انه يساعد في تحقيق الهدف، ويوفر الوقت، مع مراعاة ادارة الوقت

- ٦- يطلب المدرب/المدربة من المشاركين حمل الصورة والوقوف على شكل دائرة مغلقة.
- ٧- في التعارف يقوم كل مشارك بتعريف نفسه من خلال موضوع الصور، أو يشرح كيف تتناسب الصورة مع شخصيته، ويخبر المشاركين الأمور التي يرغب ان يعرفها المشاركون عنه بما لا يزيد عن دقيقتين لكل مشارك.
- ٨- في حال عدم ذكر اي من المشاركين لتفاصيل غير الأسم والمؤسسة، يقوم المدرب/المدربة بتوجيه اسئلة بسيطة لمساعدة المشارك/ة على الحديث وبدون ارجاه/ا.
- ٩- بعد اكتمال التعارف، يوجه المدرب/المدربة سؤالاً للمشاركين: من يستطيع إعادة ذكر الأسماء، ثم يفتح المجال للمتطوعين لإعادة ذكر الأسماء، ويعيدها أكثر من مرة وبهذا يتم ضمان حفظ أسماء جميع المشاركين.
- ١٠- لا يجب على المدرب/المدربة ان يكون حازماً في هذه الفقرة، بل ترك المجال للمشاركين بالتعبير عن انفسهم بشكل مريح وممتع، مع ضرورة ضمان كسر الجليد بين المشاركين.
- ١- ان رغبت المدرب/المدربة باستخدام اسلوب آخر الكرة مثلاً (كرة مطاطية صغيرة لا يزيد قطرها عن ١٠-١٢ سم):
- ١- يقوم المدرب/المدربة أولاً بالتعريف عن نفسه ثم يرمي الكرة الى شخص آخر ليعرف عن نفسه، ثم يرميها لشخص آخر مقابل، وهكذا حتى تنتهي المجموعة، مع العودة للخطوة ٨ أعلاه.
- ٢- في حال عدم توفر الكرة، يتم عمل كرة ورقية من خلال ضغط مجموعة ورقات ولصقها بواسطة رول اللاصق.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	الأولى	٩:٠٠ - ١١:٠٠	٣	١٠:٠٥ - ١٠:٣٥
مدة الفقرة	٣٠ دقيقة: ٥ دقيقة لشرح الفقرة، ١٥ دقيقة لتحضير التوقعات و ٥ دقائق للعرض و ٥ دقائق لعرض الأهداف			
العنوان	توقعات المشاركين والأهداف			
الهدف	<p>← أن يتعرف المدرب/المدربة على توقعات المشاركين.</p> <p>← أن يحدد المدرب/المدربة للمشاركين المواضيع التي سيفطها التدريب وتلك التي لن يتم تغطيتها.</p> <p>← ان يطلع المشاركون على أهداف البرنامج التدريبي</p>			
المساعدات التدريبية	البطاقات الملونة، لوح الفلب شارتر، أقلام ماركر، صمغ معجون أو سبراي لاصق، كمبيوتر + داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل، العروض التقديمية			
التحضيرات المسبقة	صياغة الأهداف التدريبية على شرائح بوربوينت، أو بطاقات ملونة أو فلب شارتر حسب اختيار المدرب			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة / المدربة اتباعها

- ١- يعلن المدرب/المدربة اسم الفقرة - توقعات المشاركين، والمقصود بها ما هي المواضيع التي يتوقع المشاركون تلقياها، أو الفائدة المعرفية والمهارية والسلوكية التي سيتم اكتسابها من هذه الدورة.
- ٢- يقوم المدرب/المدربة بتقسيم المشاركين الى (٣-٤) مجموعات على ان يكون عدد الافراد في كل مجموعة من ٤-٥-٦ أفراد. وتكون عملية التقسيم إما اختيارية للمتدربين مع محافظة توازن في عدد الافراد لكل مجموعة، أو يقوم المدرب/المدربة بالتقسيم حسب ما يراه مناسباً دون اظهار أي تفضيل بين المشاركين.
- ٣- تجلس كل مجموعة في المكان المخصص لها، ويمكن ان تجلس المجموعات في خارج قاعة التدريب ان توفر المكان المناسب.
- ٤- يقوم كل مشارك بشكل منفرد اولاً بتدوين توقعاته الشخصية من الدورة.

- ٥- داخل كل مجموعة ، يقوم افراد المجموعة بالكشف عن توقعاتهم الشخصية ومناقشتها ومحاولة دمجها بحيث تخرج التوقعات النهائية بما لا يزيد عن عدد أفراد المجموعة .
- ٦- تدون التوقعات النهائية على بطاقات ملونه مخصصة بحيث يراعي المدرب/المدربة نفس اللون لباقي المجموعات ، يقوم المدرب/المدربة بتوضيح قواعد استخدام البطاقات.
- ٧- تقوم كل مجموعة بعرض توقعاتها بتثبيت البطاقات على اللوح ، بما يفسح المجال للمجموعات الأخرى لاضافة توقعاتها.
- ٨- بعد الانتهاء من كل المجموعات ، يقوم المدرب/المدربة بمراجعة هذه التوقعات مع وضع اشارة (ü) على التوقعات التي سيتم تقديمها ضمن البرنامج التدريبي و اشارة (û) على البطاقات التي لن يتم التطرق لها ورد فيها.
- ٩- الهدف الرئيسي ، توضيح المواضيع التي سيتضمنها البرنامج التدريبي منذ البداية ، بحيث لا يشعر المشاركون بالاحباط من عدم تحقيق توقعاتهم في نهاية الدورة، في حال عدم تحديد التوقعات منذ البداية. كذلك رفع مستوى توقعات المشاركين الذين لديهم توقعات ادنى من الأهداف المحددة.
- ١٠- يتم تثبيت البطاقات باللاصق على اللوحة وتثبت على الجدار في مكان واضح، ليتم الرجوع اليها يوميا في للاشارة الى الاهداف التي تحققت في كل يوم، ومذلك في نهاية الدورة للتأكد من تحقيق الأهداف.
- ١١- يقوم المدرب/المدربة بعرض الأهداف التدريبية مع ربطها بالتوقعات التي تم مناقشتها.

الهدف من فقرة التوقعات هو الاتفاق على المخرجات والتأكد من عدم وجود توقعات لدى المشاركين لن يتم تحقيقها من خلال هذه الدورة التدريبية.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الأول	الأولى	٩:٠٠ - ١١:٠٠	٤	١٠:٣٥ - ١١:٥٥
مدة الفقرة	٤٠ دقيقة			
العنوان	الفئة المستهدفة			
الهدف	← ان يحدد المشاركون الفئة /الفئات المستهدفة للدليل			
المساعدات التدريبية	جهاز كمبيوتر + جهاز عرض + البطاقات الملونة			
الأسلوب التدريبي	المناقشة			
التحضيرات المسبقة	يجوز المدرب/المدربة على بور بوينت أو بطاقات ملونة معلومات القطاعات ، والمؤسسات والافراد المستهدفين من هذا الدليل الاجرائي.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- ١- يوجه المدرب/المدربة السؤال التالي : من هي / من هم الجهات التي تحتم عليها طبيعة عملها ان تتعامل مع هذا الدليل ؟.
- ٢- يطلب المدرب/المدربة من المشاركين كتابة جهة واحدة فقط على بطاقة واحدة.
- ٣- يجمع المدرب/المدربة البطاقات، يتم قراءتها وتثبيتها على اللوح ضمن ترتيب حسب نوعية الجهات والخدمات التي تقدمها بحيث تظهر في النهاية مرتبة على هيئة القطاعات والمؤسسات والأفراد.
- ٤- بعد تعليق الجولة الأولى من البطاقات، يسأل المدرب/المدربة هل لا زال هناك جهات لم يتم ذكرها؟ ، ثم يطلب كتابتها على البطاقات بنفس الطريقة كما في الفقرة ٢ أعلاه.
- ٥- إعادة الفقرة ٣ أعلاه، لكن بمتابعة اكمال الترتيب الذي تم البدء به.
- ٦- يستمر المدرب/المدربة بالسؤال في الفقرة ١ أعلاه لحين اتمام كافة القطاعات والمؤسسات والأفراد .
- ٧- ربما يحتاج المدرب/المدربة لتذكير المشاركين ببعض المؤسسات ذات العلاقة ، ليس بذكر أسم الجهة ، انما بذكر طبيعة الخدمة التي تقدمها ليقوم المشاركون بذكر اسم الجهة المعنية.
- ٨- يقوم المدرب/المدربة بالتأكيد على القطاعات المعنية.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الاول	٢	١٣:٤٥ - ١١:٤٥	١	١٢:١٥ - ١١:٤٥
مدة الفقرة	٣٠ دقيقة			
العنوان	التعريفات و المصطلحات المتعلقة بمفاهيم العنف الأسري وإدارة الحالة			
الهدف	أن يتذكر المتدربون مفاهيم و مصطلحات العنف الأسري وإدارة الحالة			
المساعدات التدريبية	جهاز كمبيوتر + جهاز عرض			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت، نقاش			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدرية بإعلان عنوان الفقرة- التعريفات و المصطلحات المتعلقة بالعنف الأسري وإدارة الحالة.
٢. يوضح المدرب/المدرية أن التعريفات الواردة في الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري من العنف قد تم اعتمادها وطنياً، وهي تعريفات إجرائية تتعلق بتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري وقد تختلف عن التعريفات القانونية المعتمدة.
٣. يَذكر المدرب/المدرية المشاركين بأن التعريفات الخاصة بالعنف الأسري وإدارة الحالة قد تم مناقشتها بالتفصيل في ورشة إجراءات العمل الوطنية للاستجابة والوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال.
٤. يعرض المدرب/المدرية المصطلحات واحداً تلو الآخر على الداتا شو مع سؤال المشاركين عن كل مصطلح ومناقشة الإجابات معهم مع طرح أسئلة توجيهية لمساعدتهم على التذكر.
٥. يقوم المدرب/المدرية بعرض ومراجعة التعريفات مع المشاركين.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
١	٢	١٣:٤٥ - ١١:٤٥	٢	١٢:٣٠ - ١٢:١٥
المدة	١٥ دقيقة			
العنوان	المبادئ الأساسية للإطار الوطني لحماية الأسرة.			
الهدف	أن يتعرف المتدربون على المبادئ الأساسية للإطار.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت ومناقشة			
التحضيرات المسبقة	شرائح عرض مرئي بالمبادئ الأساسية للإطار الوطني مأخوذة من الوثيقة الأصلية للإطار .			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

- ١- يعلن المدرب/المدرية اسم الفقرة- المبادئ الأساسية للإطار الوطني لحماية الأسرة مكتوبة مسبقاً على لوحة الفلبر شارتر.
- ٢- يطرح المدرب/المدرية السؤال التالي "ما هي المبادئ الأساسية للإطار الوطني لحماية الأسرة، برأيكم؟" "ماذا يجب ان تكون؟"
- ٣- يستمع المدرب/المدرية للإجابات ويقوم بتدوين على اللوح الأفكار التي يقدمها المشاركون.
- ٤- يقوم المدرب/المدرية بتوجيه اسئلة استدلالية لمساعدة المتدربين على التوصل للمبادئ المحددة في وثيقة الإطار الوطني لحماية الأسرة والتي لم يتم ذكرها من قبل المتدربين.
- ٥- يقوم المدرب/المدرية باستعراض بوربوينت للمبادئ الأساسية للإطار الوطني لحماية الأسرة لتأكيد ما تم التوصل اليه في النقاش، ومراجعة للفقرة.
- ٦- ويؤكد على ضرورة الالتزام بهذه المبادئ في التعامل مع حالات العنف الأسري.

التعريفات والمصطلحات

العنف الأسري:

أي فعلٍ أو امتناعٍ عن القيام بفعل يقع من أحد أفراد الأسرة على أي فردٍ آخر داخل الأسرة نفسها يؤدي إلى وقوع ضرر ماديٍّ أو معنويٍّ. ومن أشكال العنف الأسري:

١. العنف الجسدي:

استخدام القوة الجسديّة أو التهديد باستخدامها، الذي قد تنتج عنه إصابة جسديّة أو أذى جسديّ؛ ومن أمثلته الضرب أو الجرح أو اللكم أو العض أو الحرق بإلقاء مواد حارقة أو كاوية أو مشوهة، ويشمل أيضاً أي أفعالٍ أخرى قد تُلحق الأذى الماديّ بالجسد.

٢. العنف الجنسي:

العنف الناتج عن نشاطٍ أو سلوكٍ جنسيّ، بما فيه التحرشات والتعليقات الجنسيّة والإغواء الجنسي والإكراه عليه، ويتضمّن أيضاً الإساءة الجنسيّة للطفل كإجباره أو إغرائه على المشاركة بنشاطات جنسيّة بصرف النظر أكان الطفل مدركاً لذلك أم لم يكن، أو تشجيعه على مشاهدة مواد إباحيّة أو على المشاركة في إنتاجها أو تسويقها أو نشرها، أو تشجيعه على التصرف بشكل جنسيّ غير لائق.

٣. العنف النفسي:

هو العنف الذي ينتج عنه اضطرابٌ في السلوك العقليّ أو يسبب ألماً نفسياً أو عاطفياً،
مثل: الإهانة؛ والشتم؛ والتحقّي؛ والعزل عن الأهل والأصدقاء؛
والسخرية؛ والتخويف؛ والمطالب التعجيزيّة؛ أو الحرمان التعسفيّ
للحقوق والحريّات.

٤. الإهمال:

هو رفضُ أو الفشل في الوفاء بالتزامات الشخص أو بواجباته تجاه أي
فردٍ في الأسرة مع الاستطاعة؛
ويشمل عدم تقديم الرعاية الصحيّة والعلاجيّة، وعدم توفير الحاجات
الأساسيّة، مثل: الطعام؛ واللباس؛ والمأوى؛ والصّحة؛ والتعليم.

الإهمال (حسب دليل إجراءات العمل الوطنية للاستجابة والوقاية
من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف
ضد الأطفال):
عدم توفير أو تأمين الاحتياجات الجسدية أو النمائية أو النفسية
الأساسية للطفل، سواء كان ذلك عن قصد أو بسبب اللامبالاة أو
التقصير. ويدعى الإهمال أحياناً بالشكل "السلبّي" للإساءة كونه
يرتبط بعدم تلبية بعض جوانب الرعاية والحماية الرئيسيّة، مما
يؤدي إلى الإضرار بصحة الطفل أو نموه، وقد يتضمن أيضاً عدم
تلبية احتياجات الطفل العاطفية الأساسية. ولا يشمل الإهمال حالات
الفقر حيث لا يتمكن الشخص الموكّل برعاية الطفل من توفير
المتطلبات الأساسية له ولكنه يحاول القيام بذلك.

تعريفات متعلقة بإدارة الحالة

-المساء إليه/ا:
هو الشخص الذي تعرض لأي نوع من أنواع العنف
-المسيء:
أي شخص قام بارتكاب فعل العنف بأي شكل من أشكاله على
شخص آخر.

إدارة الحالة:
منهجية عملٍ مركزة على رغبات المُساء إليه/ا واحتياجاته/ا،
وتتضمن تخطيط إجراءات التدخل للحالة؛ وتقييمها؛ وتنسيقها؛
وتوجيهها؛ ورقابتها؛ ومتابعتها؛ وتقديم الخدمات اللازمة لها،
بالتنسيق مع الشركاء ذوي العلاقة،
باستخدام إجراءات متسلسلة تحدد المسؤوليات والأدوار
منذ استقبال الحالة وحتى إغلاقها.

منسق الحالة:
هو الموظف المتخصص الذي يمتلك المهارات والخبرات والمؤهلات
اللازمة للتعامل مع المُساء إليه/ا في المؤسسة المعنية،
ويتولّى مهمات إدارة الحالة منذ البدء بإجراء تقييم مصادر الخطورة
ولغاية إغلاق الملف
من خلال الإشراف والتواصل مع فريق إدارة الحالة القائم على متابعة
المُساء إليه/ا، داخل المؤسسة المعنية أو مع المؤسسات الشريكة،
إضافة إلى تنسيق الاجتماعات المتعلقة بالمُساء إليه/ا.

مشرف منسقي الحالات:
وهو الموظف المتخصّص الذي يمتلك مهارات الإشراف،
ويشغل منصباً إشرافياً داخل المؤسسة،
وهو الذي يقوم على توزيع الحالات على منسقي الحالة لدى
المؤسسة،
ومتابعة هذه الحالات
وتقديم الدعم الفني والإداري (اللوجستي) لمنسقي الحالة،
والتأكد من تقديم خدمات ذات جودة،
وحسب خطة العمل الخاصة بالمُساء إليه/ وأسرتها/.

مشرف منسقي الحالات:
وهو الموظف المتخصّص الذي يمتلك مهارات الإشراف،
ويشغل منصباً إشرافياً داخل المؤسسة،
وهو الذي يقوم على توزيع الحالات على منسقي الحالة لدى
المؤسسة،
ومتابعة هذه الحالات
وتقديم الدعم الفني والإداري (اللوجستي) لمنسقي الحالة،
والتأكد من تقديم خدمات ذات جودة،
وحسب خطة العمل الخاصة بالمُساء إليه/ وأسرتها/.

مُقدّم الخدمة:
وهو موظف المؤسسة الذي يتعامل مع المُساء إليه/ مباشرة
وأسرته/،
من خلال تقديم خدمة متخصّصة له/،
ومن ذوي الاختصاص في المجالات التالية: العمل الاجتماعي؛ وعلم
النفس؛ والإرشاد؛ وعلم الاجتماع؛ وتربية الطفل؛ والطب؛ والتمريض؛
والقانون؛ أو أيّ مجالاتٍ أخرى من التخصصات المتعلقة بالعلوم
الإنسانية.

المصلحة الفضلى للطفل:

جعل مصلحة الطفل فوق كل اعتبار وذات أولوية وأفضلية في جميع الظروف ومهما كانت مصالح الأطراف الأخرى وإعطاء الطفل حق تقدير مصلحته والتعبير عنها. وتصف رفاه الطفل بشكل واسع، حيث يتم تحديد المصلحة الفضلى للطفل من خلال مجموعة متنوعة من الظروف الفردية، مثل العمر، أو مستوى نضج الطفل أو وجود أو غياب الوالدين/الموكلين برعاية الطفل، أو بيئة الطفل وتجاربه.

الموافقة المُستنيرة:

هي الموافقة الطوعية للشخص، الذي يتمتع بالأهلية لإعطاء الموافقة لتلقي الخدمات، والمبنية على معلومات كاملة وواضحة وسهلة الفهم، ويتطلب الحصول على الموافقة أن يتمتع الفرد بالقدرة والنضج لمعرفة الخدمات المتاحة وفهمها، وعادةً ما يكون الآباء/الموكلون برعاية الطفل أو الوصي هم المسؤولون عن إعطاء الموافقة بالنيابة عنه لتلقي الخدمات، إلى أن يبلغ الطفل سن الثامنة عشرة مع مراعاة القوانين والتشريعات الوطنية النافذة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
١	٢	١١:٤٥ - ١٣:٤٥	٣	١٢:٣٠ - ١٣:٠٠
المدة	٣٠ دقيقة			
العنوان	منهجية وأدوات إدارة الحالة.			
الهدف	أن يستذكر المتدربون منهجية وأدوات إدارة الحالة.			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض.			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت ومناقشة			
التحضيرات المسبقة	منهجية وأدوات إدارة الحالة كما ورد في وثيقة الاطار الوطني لحماية الأسرة من العنف.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة أتباعها:

- ١- يعلن المدرب/المدربة اسم الفقرة- منهجية وأدوات إدارة الحالة.
- ٢- يذكّر المدرب/المدربة المشاركين بأن منهجية وأدوات إدارة الحالة قد تم مناقشتها بالتفصيل في ورشة إجراءات العمل الوطنية للاستجابة والوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال.
- ٣- يعرض المدرب/المدربة المادة المتعلقة بالمنهجية على الداتا شو ويناقشها مع المشاركين.
- ٤- يعرض المدرب/المدربة صورة لوحة النهج التشاركي المرتكز على المساء اليه، ويفتح مناقشة مع المشاركين (اللوحة مرفقة).
- ٥- يسأل المدرب/المدربة " ما هي أدوات إدارة الحالة التي تناولناها في الورشة السابقة؟"
- ٦- يعرض المدرب/المدربة الأدوات تأكيداً لإجابات المشاركين.

المبادئ الأساسية للإطار الوطني لحماية الأسرة

١- احترام حقوق ورغبات المُساء إليه/ها:
يجب أن يتم تطبيق الإجراءات بمهنية وحرفية من قبل جميع المؤسسات المعنية، وأن تُحترم رغبات وحقوق وكرامة المُساء إليه/ها، وأن تكون الإجراءات موجهة للمصلحة الفضلى للمُساء إليه/ها، ومشاركتها/ها في جميع الإجراءات المتخذة بخصوصه/ها، مع الأخذ بالاعتبار ظروف الأسرة واحتياجاتها، والبيئة المحيطة بها.

٢- الموافقة المستنيرة:
ينبغي أخذ الموافقة المستنيرة لتقديم الخدمات للمُساء إليه/ها حسب التشريعات والقوانين والأنظمة الوطنية النافذة والتأكد من الموافقة المستنيرة: يتعين على مُقدمي الخدمات شرح ما يلي:
أن جميع الخيارات وتبعاتها متاحة للمُساء إليه/ها .
أنه سيتم تبادل المعلومات مع آخرين لغايات الحصول على خدمات أخرى.
أن يكون هناك توضيح دقيق لفوائد الموافقة ومخاطرها في الحصول على خدمات أخرى.
أن يتم تمكين الأشخاص المعوقين من فهم الإجراءات وتبعاتها، من خلال تقديم المعلومات اللازمة لهم، وذلك باستخدام بدائل التواصل المتنوعة (لغة الإشارة، والصور؛ والمعلومات الشفهية والمكتوبة؛ وغيرها)، عند الضرورة.

٣- السرية والخصوصية:
يجب المحافظة على سرية وخصوصية المُساء إليه/ها، وهذا يعني أنه لا يتم تبادل المعلومات ومشاركتها/ها إلا مع المؤسسات المعنية التي ستقدم مساعدة أو تدخلاً وبالقدر المطلوب معرفته،
ويجب عدم مناقشة أي أمرٍ مع المُساء إليه/ها ، إلا في الأماكن المخصصة بذلك،
وعدم وجود أي شخص غير معني بالقضية، أو أمام حالات أخرى مُساء إليه/ها.
إن السرية التامة أمرٌ ضروري ويجب المحافظة عليها دائماً، إلا في حال وجود خطورة على سلامة وأمن المُساء إليه/ها،
ويجب توثيق جميع المعلومات الخاصة بالمُساء إليه/ها وأسرته/ها كتابياً،
وأن يتم حفظها في مكان آمن ومحمي من الآخرين.

٤- الحماية:

يجب التأكّد دائماً من المحافظة على سلامة وأمن المُساء إليه/ وأسرته/،
بما يصبُّ بالمصلحة الفضلى،
وفي جميع المراحل والأوقات،
مع الأخذ بالاعتبار الوضع النفسي والصحيّ للمُساء إليه/،
وإتباع إجراءات تضمن سلامته/
والتعامل معه/ بمهنيّة وحرفيّة للحفاظ على سلامته/، وسلامة
الأشخاص الذين يساعدونه/ مثل: (الأسرة؛ وأفرادها؛ ومُقدّمي
الخدمات).

٥- عدم التميّز:

يجب عدم التميّز بين المُساء إليهم عند تقديم الخدمات؛
إذ ينبغي تقديم خدمات ذات جودة عالية وتلبي جميع احتياجات
المُساء إليهم وأسرهم،
بصرف النظر عن أية اعتبارات أخرى،
مثل: الحالة الاجتماعيّة؛ أو الاقتصاديّة؛ أو الأسرية؛ أو الخلفيّة الثقافيّة؛
أو الجنسيّة؛ أو الدّين؛ أو الجنس؛ أو العمر؛ أو الإعاقة.

٦- النهج التشاركيّ المرتكز على المُساء إليه/:

يقوم الإطار على نهج التعاون والتنسيق بين المؤسّسات العاملة
في مجال حماية الأسرة،
وتحديد الأدوار والمسؤوليّات المشتركة لهذه المؤسّسات،
إضافةً إلى أنّ الأدوار والمسؤوليّات يجب أن تكون واضحة ومفضّلة،
وتتطلب أيضاً درجةً عاليةً من التفاهم والاحترام المتبادل لوجهات
النظر المهنيّة المختلفة؛
وتبادل المعلومات والخبرات؛
وتقديم خدمات شاملة متعدّدة القطاعات وعالية الجودة
ضمن المعايير المتفق عليها.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
١	٢	١١:٤٥ - ١٣:٤٥	٤	١٣:٠٠ - ١٣:٤٥
المدة				٤٥ دقيقة
العنوان				الأدوار والمهام والضوابط
الهدف				<p>- أن يحدد المتدرب / المتدربة الأدوار و المهام المحددة لاصحاب المهام والمؤسسات مقدمة الخدمة.</p> <p>- أن يتعرف المتدرب / المتدربة على الضوابط العامة للعاملين في إدارة الحالة.</p>
المساعدات التدريبية				كمبيوتر، داتا شو للعرض
الأسلوب التدريبي				عرض بوربوينت ، مجموعات عمل، عروض ومناقشة
التحضيرات المسبقة				بوربوينت الأدوار والمهام والضوابط

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

- ١- يعلن المدرب/المدرية اسم الفقرة- الأدوار والمهام والضوابط.
- ٢- يقوم المدرب/المدرية بتقسيم المشاركين الى ٤ مجموعات عمل.
- ٣- يوزع المدرب/المدرية الأدوار على مجموعات العمل بحيث تأخذ كل مجموعة أحد الأدوار (موظف الاستقبال، مشرف منسقي الحالات، منسق الحالة، مقدمي الخدمات)، ويطلب من كل مجموعة الأشياء التالية:
 - ١- كتابة الضوابط العامة لجميع العاملين في إدارة الحالة.
 - ٢- كتابة الضوابط الخاصة بالدور الخاص لكل مجموعة.
 - ٣- كتابة الأدوار والمهام المنوطة بالدور الخاص.
- ٤- بعد الانتهاء من كتابة الضوابط العامة والضوابط الخاصة والأدوار والمهام، على كل مجموعة تصميم إعلان توظيف بالدور الخاص بها يشمل كل ما سبق من ضوابط وأدوار ومهام.
- ٥- تقوم كل مجموعة بتحضير المطلوب أعلاه خلال ١٥ دقيقة لعرضه أمام المجموعة الكبرى.
- ٦- تقوم كل مجموعة بعرض الدور الخاص بها خلال ٥ دقائق مع ترك المجال للإجابة على الأسئلة و الاستفسارات بعد عرض كل دور.
- ٧- يعرض المدرب/المدرية المادة المساندة على الداتا شو بعد الانتهاء من العروض.

منهجية إدارة الحالة هي عملية متعددة الاختصاصات مبنية على التنسيق والتعاون المشترك بين كافة القطاعات المعنية لتعزيز جودة وفعالية النتائج، وذلك من خلال التواصل الفعال في ما بينها وتوفير الموارد المناسبة لتلبية احتياجات الفرد وأسرته. وتشمل هذه العملية التقييم ورصد وتقييم الخيارات والخدمات والتخطيط والتنفيذ والتنسيق. وقد تم اعتماد هذه المنهجية وطنياً في التعامل مع حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال.

أهداف منهجية إدارة الحالة

- تهدف منهجية إدارة الحالة إلى تمكين المساء اليهم وأسرهم من خلال رفع مستوى الوعي لديهم حول الخيارات والخدمات المتاحة أمامهم للتعامل مع المشكلة، ومساعدتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة حول ما يجب القيام به حيال هذه المشكلة. تضمن عملية إدارة الحالة مشاركة المساء اليهم وأسرهم في جميع جوانب التخطيط وتلقي الخدمة. وهي مفيدة للأشخاص ذوي الاحتياجات المعقدة والمتعددة الذين يسعون للحصول على الخدمات من مجموعة من مقدمي الخدمات والمنظمات والجماعات.

أدوات عملية إدارة الحالة

أولاً: تقييم الحالة:
هي عملية ديناميكية ومستمرة لجمع وتحليل المعلومات ذات الصلة بالمساء إليه/ وأسرته/، ليتم تحديد الخدمات المناسبة للدعم.
- جمع المعلومات ذات الصلة بالمساء إليه/ وأسرته/، والتأكد من دقة هذه المعلومات، لتساعد في فهم الحالة والظروف المحيطة.
- تبادل المعلومات ومشاركتها مع الجهات الشريكة لحماية وسلامة المساء إليه/ وأسرته/، مع الأخذ بالاعتبار المحافظة على سرية هذه المعلومات وخصوصيتها، والمصلحة الفضلى.
- تقييم عوامل الخطورة، وتحديدتها، وتحليل مواطن القوة والضعف للمساء إليه/ وأسرته/.
- تحديد الخدمات والإجراءات المطلوبة بمشاركة المساء إليه/ وأسرته/، ومقدمي الخدمات، وتحديد أفضل الأساليب لتقديم الخدمات.

ثانياً: التخطيط للحالة وإعداد خطة التدخل:

بناءً على مخرجات التخطيط يتم تحديد الخطوات الواجب إتباعها مع المُساء إليه/ وأسرته/، وتتم هذه العملية التفاعلية من قبل فريق إدارة الحالة ومشاركة جميع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات للمُساء إليه/ بقيادة منسق الحالة المعني بإدارة العملية.

- عملية لاحقة لمرحلة التقييم
- تحديد المطلوب عمله لتوفير الحماية، وتلبية الاحتياجات الصحية؛ والتربوية؛ والاجتماعية؛ والنفسية؛ والقانونية للمُساء إليه/ وأسرته/
- تُناقش خطة التدخل مع المُساء إليه/ وأسرته/ ما أمكن
- تكون الخطة شاملة لجميع الجوانب، ومبنية على معلومات صحيحة ومهنية وذات صلة بالمُساء إليه/ وأسرته/
- يجب أن يتم توثيق خطة التدخل

ثالثاً: تنفيذ الخطة:

أي مباشرة العمل بخطة التدخل وتقديم الخدمات للمُساء إليه/ وأسرته/، وقد يشمل التنفيذ تقديم خدمات مباشرة أو إحالة إلى مؤسسات أخرى.

- المتابعة المستمرة لحدوث أي تغييرات في ظروف العائلة التي قد تزيد من احتمالية الخطورة على المُساء إليه/ وأسرته/.
- الفهم والاحترام المتبادل والمهنية العالية بين مقدمي الخدمات من المؤسسات الشريكة، أخذين بالاعتبار وجهات النظر بخصوص المُساء إليه/ وأسرته/، وأية أمور تتعلق بتقديم الخدمة.
- عقد لقاءات دورية، وحسب طبيعة الحالة وعوامل الخطورة، مع المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات وفق خطة التدخل.

- التأكيد على أن نجاح تنفيذ الخطة مرتبط بالتنسيق والتعاون بين المؤسسات، ويمكن أن تطرأ بعض الخلافات في وجهات النظر، لذلك يجب حلها مباشرة حتى لا تؤثر في عملية تقديم الخدمات للمُساء إليه/ وأسرته/.
- التوثيق لجميع الإجراءات والمعلومات، والمحافظة على الملفات، وسريتها.

رابعاً: متابعة الحالة:

هي عملية مستمرة لمراجعة التقدّم الذي تمّ إحرازه في تنفيذ الخطة، للتأكد من أن الخطة تعمل وفق ما خطط له وعلى تحسين حماية وسلامة المُساء إليه/ وأسرته/، وتساعد على اكتشاف أية تحديات/ صعوبات قد تعرقل أو تغير مسار سير تنفيذ خطة التدخل، بحيث يمكن إجراء ما يلزم من تعديل إجراءات أو وضع مدخلات بديلة أو إضافية أو جديدة للتغلب على تلك العوائق في الوقت المناسب وبكفاءة و فاعلية.

مع التركيز على التزام مُنسّق الحالة أو من ينوب عنه في متابعة الخدمات التي يتلقاها المُساء إليه/ وأسرته / من قبل مقدّمي الخدمات المعنّيين.

ومن المهمّ أيضاً الحصول على تغذية راجعة ومنتظمة من الجهات مقدّمة الخدمة والمُساء إليه/ وأسرته/ لتحديد ما يلي:

- التأكيد من أن تنفيذ الخطة يسير وفق ما خطط له وأن الخدمات المقدمة حققت أهداف الخطة.
- ظهور أي تغيير في الاحتياجات.
- سهولة وسرعة اكتشاف أية صعوبات/ تحديات خلال عملية التنفيذ.
- التأكيد من استمرارية مشاركة المُساء إليه/ وأسرته/.



اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
١	٣	١٥:٠٠ - ١٣:٥٥	١	١٤:٤٠ - ١٣:٥٥
المدة	٤٥ دقيقة			
العنوان	مستويات إدارة الحالة ومعايير التبليغ في حالات العنف الأسري			
الهدف	<ul style="list-style-type: none"> • أن يتذكر المتدرب / المتدربة مستويات إدارة الحالة • أن يتذكر المتدرب / المتدربة معايير التبليغ في حالات العنف الأسري 			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت، مناقشة عامة			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

- ١- يقوم المدرب/المدرية بتوضيح موضوع الفقرة- مستويات إدارة الحالة.
- ٢- يذكّر المدرب/المدرية المشاركين بأن مستويات إدارة الحالة قد تم مناقشتها بالتفصيل في ورشة إجراءات العمل الوطنية للاستجابة والوقاية من العنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال.
- ٣- يسأل المدرب/المدرية "ما هما مستويي إدارة الحالة؟"
- ٤- يعرض المدرب/المدرية مستويي إدارة الحالة باختصار على الداتا شو مذكراً المشاركين أن المسارين تحدهما إلزامية التبليغ.
- ٥- يسأل المدرب/المدرية "ما هي معايير التبليغ في حالات العنف الأسري؟"
- ٦- يعرض المدرب/المدرية المادة المتعلقة بمعايير التبليغ و يناقشها مع المشاركين.

ضوابط العمل بين الشركاء ضمن منهجية إدارة الحالة

على المؤسسة التي تقوم بإدارة الحالة الالتزام بالضوابط التالية:

- إسناد مهمة التنسيق لمُنسّق الحالة، ودعوة الجهات للمشاركة في لقاءات إدارة الحالة الخاصة بالمُساء إليه/ وأسرته/.
- ضرورة مشاركة المؤسسة المعنيّة بالتعرف والكشف عن حالات العنف وحماية الطفل من العنف التي بلّغت عن الحالة في عضوية فريق إدارة الحالة من خلال متابعة الحالة، وتقديم الخدمة، والمشاركة في اجتماعات مؤتمر الحالة واتخاذ القرارات، وعلى جميع المؤسسات التي تشارك في فريق إدارة الحالة إرسال الشخص المؤهل فنياً، الذي يمتلك الصلاحيات لاتخاذ القرارات الخاصة بالتدخلات اللازمة للمُساء إليه/ وأسرته.

ضرورة تقييم عوامل الخطورة للمُساء إليه/ وأسرته/ من خلال تقييم درجة خطورة الأمن الشخصي والسلامة الذاتية، وتقييم درجة كلٍّ من: الخطورة الجسدية، والخطورة النفسية، والعمل على عقد لقاء الاستجابة الفورية بمشاركة كافة الشركاء المعنيين من مقدمي الخدمات.

التزام مُنسّق الحالة بإطلاع فريق إدارة الحالة على التطورات والمستجدات المتعلقة بالمُساء إليه/ وأسرته/، وبشكل دوريّ.

التزام منسّق الحالة بجمع المعلومات اللازمة وتأمينها، ومتابعة كافة الإجراءات والخدمات التي يحتاجها المُساء إليه/ وأسرته/ والمتخذة من قبل الشركاء من مقدمي الخدمات للحالة، وضمان عدم تأخر فريق إدارة الحالة بإنجازها، وتبادل المعلومات بشأنها.

- إشراك المُساء إليه/ أو من ينوب عنه وأسرته/ في جميع المراحل، ومن خلال اطلاعه، وأخذ رأيه حول الخيارات المتاحة، وتبعات كلٍّ واحد منها، والخطة المنوي اتخاذها.
- اتخاذ القرارات المتعلقة بالمُساء إليه/ وأسرته/ تشاركياً ضمن فريق إدارة الحالة.
- اتخاذ قرار إغلاق الملف توافقياً بين الشركاء بناءً على تقييم نتائج عوامل الخطورة، وإصدار القرار النهائي بالتصويت بين أعضاء فريق إدارة الحالة، بحسب رأي الأغلبية.
- التزام الجهة التي تقوم بدور إدارة الحالة بعقد شراكات ومذكرات تفاهم مع المؤسسات المعنية لتقديم الخدمات المتخصصة.

الأدوار والمهام

ادوار ومهام موظف الاستقبال

- استقبال الحالات
- تعبئة البيانات الأولية للحالة وحادثه العنف والتي تتضمن وصف واقع الحالة
- تسجيل الحالة (أو البلاغ) في سجل حالات الاستقبال
- تسجيل جميع المعلومات الواردة والملاحظات الشخصية عن وضع الحالة والأسرة
- إبلاغ مشرف منسقي الحالات عن جميع الحالات الواردة اليه

ادوار ومهام مشرف منسقي الحالات

- استلام الحالات المحولة من الاستقبال
- استلام الحالات المحولة / المبلغ عنها من المؤسسات المعنية
- التأكد من الاختصاص النوعي والمكاني (إدارة حماية الأسرة)
- في حال عدم مطابقة الاختصاص المكاني والنوعي يقوم بتوجيه الحالة إلى الحصول على خدمات من مقدم خدمة آخر
- مراجعة البيانات الأولية للحالة وتصنيفها حسب الأولوية

- التأكد من كون الحالة جديدة او وجود ملف قديم لها
- تعيين منسقي الحالات حسب معايير اختيار منسقي الحالات
- الاطلاع والمصادقة على نتائج التقييم الاولي وخطط الاستجابة الفورية والتدخل وإجراءات إغلاق ملف الحالة
- الاشراف على تنفيذ خطط العمل وتقديم الدعم الفني والإداري لمنسقي الحالات

ادوار ومهام منسق الحالة

- فتح ملف جديد او طلب الملف السابق.
- تعبئة المعلومات المتعلقة بحادثة العنف بشكل أوسع.
- تقييم الحالة العامة للمساء اليه/ا وسلامته/ا واحتياجاته/ا الصحية النفسية والاجتماعية وأسرته وتحديد الاحتياجات الخاصة بذلك والشركاء المعنيين بتقديم الخدمات للحالة واسرته.

- اعداد خطط وآليات الاستجابة والتدخل بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية وتعزيز مشاركة مقدمي الخدمات بشكل متنسق أثناء عملية إدارة الحالة مع مشاركتهم بالمعلومات المتوفرة.
- توفير الدعم والمتابعة لمقدمي الخدمات لتحقيق أهداف خطط الاستجابة والتدخل وتخطيط التداخلات لتلبية احتياجات المساء اليه/ا وأسرته/ا.
- التنسيق والدعوة لعقد لقاء الاستجابة ومؤتمرات الحالة حسب متطلبات إدارة الحالة.

- الحصول على الموافقة المستنيرة من المساء/يه/، او أسرته/ او
وفق القوانين والأنظمة الوطنية النافذة.
- ومن ضمنها توفير الخيارات بدلاً من اتخاذ القرار نيابة عن المساء
اليه/ أو إعطاء المشورة له/.
- وفي حالة التعامل مع الطفل أن تتناسب مع عمر ومرحلة نمو
الطفل ومراعاة المصلحة الفضلى للطفل.
- توثيق جميع إجراءات العمل مع المساء/يه/ وأسرته/ وضمن
مصادقة كافة المعنيين.

- مراعاة التقييم الدوري للحالة متضمناً معايير الخطورة (مثل
عدم تلبية الاحتياجات، تغير ظروف/أوضاع المساء/يه/، وغيرها
من الأسباب).
- متابعة إجراءات إغلاق ملف الحالة حسب المبررات المعتمدة لذلك
وضمن مصادقة كافة المعنيين عليها وتزويد المساء/يه/
بخطة الأمان والمتابعة اللازمة.
- التنسيق المباشر مع مشرف منسقي الحالات بخصوص الحالة
والتدخلات الخاصة بها وضمن مصادقة مشرف منسقي الحالات
على التقارير الدورية الخاصة بالحالة (تقرير متابعة مرحلة
الاستجابة الفورية، تقرير متابعة مرحلة التدخل).

ادوار ومهام المؤسسات مقدمة الخدمة

- المساهمة في تقييم الاحتياجات الأولية والتقييم المتخصص
كل حسب اختصاصه.
- المساهمة بوضع خطط الاستجابة الفورية وخطط التدخل
وتنفيذها وتحقيق أهدافها.
- تقديم الخدمات المتخصصة كل حسب اختصاصه واعداد تقارير
دورية للمتابعة وارسالها الى منسق الحالة.

- المشاركة باللقاءات التشاورية الخاصة بالتعامل مع الحالات
وتقديم الخدمات لها (لقاء الاستجابة الفورية، ومؤتمرات الحالة)
لمتابعة الحالة حسب متطلباتها.
- توثيق جميع إجراءات العمل مع المساء/يه/ وأسرته/ حسب
اختصاصه.
- ان يضمن تقديم الخدمات ضمن خطط الاستجابة الفورية وخطط التدخل.
- تقييم الحالة وفق لتخصص مقدمي الخدمات.

ضوابط عامة لجميع العاملين في إدارة الحالة

- ١- الإيمان المطلق بأهمية التعامل مع حالات العنف الأسري و تقديم الحماية لها.
- ٢- ضمان السرية في التعامل مع بيانات المساء إليه/ واسرته ومعلومات مقدم المعلومة/ التبليغ.
- ٣- الاحترام.
- ٤- المهنية والحيادية في التعامل مع حالات العنف.
- ٥- الالتزام بمدونة السلوك الاخلاقية والقيم والمبادئ الأخلاقية.

ضوابط خاصة بموظف الاستقبال

- أن يتمتع بخبرة ومعرفة كافيتين في عملية استقبال حالات العنف الأسري وآلية التعامل معها.
- أن يتمتع بمهارات اتصال عالية وقدرة على تقديم الدعم اللازم للمساء إليه/ وأسرته/.
- القدرة على تحديد الحالات ذات الأولوية التي تستوجب التدخل الفوري وآلية التعامل معها.

ضوابط خاصة بمشرف منسقي الحالات

- ١- أن يتمتع بخبرة ومعرفة كافيتين في عملية تصنيف الحالات وآلية التعامل معها.
- ٢- معرفة خبرات منسقي الحالات والقدرة على توزيع الحالات بناءً عليها.
- ٣- أن يتمتع بمهارات تنظيمية وإدارية تمكنه من توزيع الحالات على منسقي الحالات بشكل عادل، ومتابعة الحالات جميعها بالتنسيق معهم.
- ٤- أن يتمتع بمهارات اتصال عالية وقدرة على تقديم الدعم الفني والاداري اللازم لمنسقي الحالات.
- ٥- القدرة على تحديد الحالات ذات الأولوية التي تستوجب التدخل الفوري وآلية التعامل معها.

ضوابط خاصة بمنسق الحالة

- ١- أن يتمتع بخبرة ومعرفة كافيتين في عملية تصنيف الحالات وآلية التعامل معها.
- ٢- أن يتمتع بمهارات اتصال عالية.
- ٣- القدرة على تحديد عوامل الخطورة التي تستوجب التدخل الفوري وآلية التعامل معها.
- ٤- أن يتمتع بمهارات التنسيق والمتابعة والتقييم والتوثيق.
- ٥- وجود خبرة عملية وتدريب فني متخصص في مجال إدارة الحالة.

معايير اختيار منسق الحالة

- ١- مراعاة جنس الحالة عند توزيع الحالات على منسقي الحالات.
- ٢- الأخذ بالاعتبار خطورة الحالة و خبرة منسق الحالة عند توزيع الحالات.
- ٣- الأخذ بالاعتبار اختصاص العلمي لمنسق الحالة عند توزيع الحالات.
- ٤- توفر أسساً واضحة لبيان الحالات التي يكون فيها تضارب مصالح بين منسق الحالة والحالة ومقدم الخدمة.
- ٥- الأخذ بالاعتبار ألا يزيد عدد الحالات الجاري العمل عليها من منسق الحالة على ٥٠ حالة في الوقت الواحد.

ضوابط خاصة بعضو فريق إدارة الحالة

- ١- أن يتمتع بخبرة ومعرفة كافيتين في عملية تقييم الحالات وآلية التعامل معها.
- ٢- أن يتمتع بمهارات اتصال عالية وقدرة على تقديم الدعم الفني اللازم لمنسقي الحالات من خلال نموذج تقديم الخدمة والتوصيات المذكورة فيه .
- ٣- أن يكون معنياً بشكل مباشر بالتعامل مع الحالة ضمن مؤسسته ولديه كامل الصلاحية بالاطلاع على إجراءات العمل معها.
- ٤- ضمان الالتزام بحضور كافة اللقاءات والمؤتمرات الخاصة بالحالة

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	٣	١٣:٥٥ - ١٥:٠٠	٢	١٤:٤٠ - ١٤:٥٥
المدة	١٥ دقيقة			
العنوان	مراحل الاستجابة			
الهدف	ان يقوم المتدربون باستذكار مراحل الاستجابة			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت، والمناقشة العامة			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- ١- يوجه المدرب/المدربة السؤال التالي : ما هي مراحل الاستجابة الأربع التي تعرفنا إليها في الورشة السابقة؟»
- ٢- يتسلسل المدرب/المدربة في المراحل الواردة من قبل المشاركين، ويستعرض المراحل على الداتا شو للتأكيد.

مستويات إدارة الحالة

- أ- المستوى الأول: إدارة حماية الأسرة
- ب- المستوى الثاني: المؤسسات مقدمة الخدمة

معايير التبليغ في حالات العنف الأسري

معايير التبليغ التي يترتب عليها المساءلة القانونية

- يجب على منسق الحالة و/او مقدمي الخدمات مراعاة الحالات التي تستدعي قانونياً التبليغ الإلزامي ويترتب على عدم التبليغ المساءلة القانونية وهي:
- أي حالة عنف جنسي أو اشتباه بعنف جنسي.
- أي عنف واقع على طفل أو شخص فاقد الأهلية.
- إذا تم تقدير وجود تهديد على حياة المساء إليه/ من قبل المسيء أو الأهل أو المساء إليه/ نفسه/ا.
- إذا تم استخدام السلاح أو الأدوات الحادة في حادثة العنف أو محاولات الخنق خلال الاعتداء
- الجرائم التي تصنف على أنها جناية
- أخرى (أي حالات تتطلب التبليغ وفقاً للتشريعات والأنظمة)

معايير التبليغ التي لا يترتب عليها المساءلة القانونية

وهي المعايير التي تعتمد على تقدير الحالة بناءً على مؤشرات الخطورة على حياة الحالة واسرتها (نفسية، اجتماعية، أمن وحماية، ...)
الأمر الذي يتطلب من منسق الحالة او مقدمي الخدمات التبليغ عن الحالة للجهات المعنية
ويتم التبليغ في حال وجود عامل واحد على الأقل
وفي حال عدم التبليغ لا تكون تحت طائلة المساءلة القانونية
ومنها على سبيل المثال:

- 1- تعاني الحالة من إصابات جسدية تتطلب التدخل الطبي الفوري
- 2- تعرضت الحالة لاعتداء من عدة مسيئين
- 3- تهديد المساء إليه/ من قبل المسيء أو احد افراد الأسرة
- 4- تعاني الحالة من أي من الأعراض التالية: نوبات بكاء حادة، ميول عدائية، ذهول، ارتباك، تشويش، عدم القدرة على التركيز والانتباه، الخوف، الارتجاف، القلق
- 5- تظهر الحالة ميولاً انتحارية، أو التهديد بالانتحار
- 6- تشكل الحالة خطراً على حياة الآخرين أو سلامتهم
- 7- تظهر الحالة خوفاً على سلامتها او سلامة احد أفراد الأسرة
- 8- تكرار ممارسة العنف داخل أسرة الحالة (على المساء إليه/ او اي فرد من أفراد الأسرة)؟

وبناءً على ذلك يتم تصنيف الحالات إلى:
الحالات ذات الأولوية المرتفعة -
وتنطوي على خطر مباشر يؤثر على الحالة و/أو شخص آخر.
وينبغي أن يتم تعيين منسق للحالة خلال مدة اقصاها ساعة من
استلام الحالة والبدء بإجراءات الاستجابة الفورية خلال ٣ ساعات من
استلامها والتنسيق لتقديم الخدمات بأسرع وقت ممكن.
الحالات ذات الأولوية المنخفضة -
وهي تشير إلى الحالة التي تحتاج إلى الخدمات المتعددة إلا أنه لا
توجد هناك مخاطر داهمة أو فورية.

الحالات ذات الأولوية المرتفعة:
يتم تعيين منسق حالة خلال مدة اقصاها ساعة من استلام الحالة
والبدء بإجراءات إدارة الحالة خلال ٣ ساعات والبدء بتقديم الخدمات
بناءً على التقييم الأولي والإحالة.
١- وجود إصابات جسدية حادة تتطلب رعاية طبية فورية.
٢- استخدام الأسلحة أو الأدوات الحادة خلال الاعتداء أو محاولات الخنق
خلال الاعتداء.
٣- اعتداء جنسي خلال الـ ٧٢ ساعة الماضية للحصول على العلاج
الوقائي بعد التعرض للعنف الجنسي (وسائل منع الحمل
الطارئة، منو انتقال الأمراض المنقولة جنسياً، منو انتقال
اليدز).
٤- التهديد بقتل المساء إليه/ من قبل المسيء أو احد أفراد الأسرة
(وجود تهديد بجريمة قتل بدافع الحفاظ على الشرف).
٥- يعاني المساء إليه/ من أي من الأعراض التالية: نوبات بكاء
حادة، ميول عدائية، ذهول، ارتباك، تشويش، عدم القدرة على
التركيز والانتباه، الخوف، الارتجاف، القلق.
٦- محاولات الانتحار أو التخطيط له أو التهديد بإيذاء الآخرين.

مراحل الاستجابة

إنّ عملية الاستجابة للعنف المبني على النوع الاجتماعي والعنف الأسري والعنف ضد الأطفال معنيّة - بشكل أساسي- بتقديم الخدمات للمُساء إليه/، والتأكّد من توفير الحماية والأمن له، ومن ثمّ للأسر والمُسيئين. ومنع تكرار العنف و الاساءة مستقبلاً. وتبنى عملية الاستجابة على مراحل محددة يتم من خلالها تحديد الاهداف الرئيسية من عملية الاستجابة وادوار ومسؤوليات جميع الجهات المعنية بتنفيذها.

المرحلة الأولى: مرحلة الاكتشاف والتبليغ:
تبدأ عملية إدارة الحالة بالتعرف على الحالة و/أو الافصاح عنها. يمكن تعزيز آليات التعرف على الحالات من خلال العمل الميداني والتوعية المجتمعية، وآليات الاحالة الفعالة بين المؤسسات. وقد تتطلب القوانين الوطنية على بعض المؤسسات و/أو الأشخاص العاملين في قطاع الخدمات التعليمية والاجتماعية والصحية الإبلاغ عن حالات العنف مثل الإساءة للأطفال المثبتة أو المشتبه بها أو العنف ضد النساء مثل العنف الجنسي والايذاء أو الاشتباه بوجود خطورة على حياة المرأة.

المرحلة الثانية: مرحلة الاستجابة الفورية:
إن الهدف من مرحلة الاستجابة الفورية هو ضمان الأمن والسلامة الشخصية للمساء إليهم من خلال تقييم عوامل الخطورة الأولية والاحتياجات الطارئة التي تشكل تهديداً مباشراً على الحياة. يتم عقد لقاء الاستجابة الفورية مع الشركاء المعنيين وينبثق عنه خطة الاستجابة الفورية للحالة بالتفصيل خطوات توفير الخدمة التي سيتم تنفيذها مع تحديد الأدوار والمسؤوليات للشركاء المعنيين والإطار الزمني المحدد لتنفيذها.

المرحلة الثالثة: مرحلة التدخّل:
يتم اعداد وتنفيذ خطة تدخل شاملة متعددة التخصصات بناء على
تقييم الاحتياجات الشاملة للحالة. حيث تهدف الخطة الى تمكين
المساء اليهم وأسرههم ومنع تكرار العنف.
رابعاً: إجراءات إغلاق الملف:
إجراءات إغلاق ملف الحالة
هي الخطوة الأخيرة في عملية إدارة الحالة، ويتم إغلاق الحالة بعد
إجراء مراجعة للحالة وضمان زوال عوامل الخطورة المهددة للحياة
وتنفيذ خطط الاستجابة الفورية والتدخل.

النماذج
أ- المستوى الأول: إدارة حماية الأسرة
ب- المستوى الثاني: المؤسسات مقدمة الخدمة

اليوم الثاني : إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري في إدارة حماية الأسرة

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	١	٩:٠٠ - ١١:١٥	١	٩:٠٠ - ٩:٢٠
المدة	٢٠ دقيقة			
العنوان	مراجعة اليوم الأول			
الهدف	ان يقوم المتدربون باستذكار اهم مواضيع وفقرات اليوم الأول وربطها مع محتوى اليوم الثاني			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي	المناقشة العامة			

اعتباراً من هذه الجلسة، وحتى نهاية اليوم التدريبي، يتم تنفيذ التدريب من خلال التطبيق العملي ولعب الأدوار على حالات دراسية مروراً بكافة المراحل وخطوات العمل بما في ذلك تعبئة النماذج اللازمة الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- ١- يقوم المدرب/المدربة بتحضير كرة ورقية، أو كرة عادي صغيرة يحضرها مسبقاً.
- ٢- يطلب المدرب/المدربة من المشاركين تشكيل دائرة في مكان فسيح في القاعة.
- ٣- يعلن المدرب/المدربة ان فقرة المراجعة ستكون من خلال توجيه سؤال عن أي موضوع أو فقرة وردت في محتوى اليوم السابق، ثم رمي الكرة للزميل / الزميلة الذي تتطوع للإجابة.
- ٤- الشخص الذي تطوع للإجابة ، له الحق بتوجيه سؤال آخر عن أي موضوع أو فقرة وردت في محتوى اليوم السابق، ثم رمي الكرة للزميل / الزميلة التي تتطوع للإجابة.
- ٥- وهكذا حتى يشعر المدرب/المدربة انه تم تغطية أهم المواضيع والفقرات.
- ٦- في حال لازلت بعض الموضوع والفقرات لم يتم تغطيتها يقوم المدرب/المدربة بتوجيه السؤال ثم رمي الكرة لمن يتطوع للإجابة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثاني	١	٩:٠٠ - ١١:١٥	٢	٩:٢٠ - ١١:١٥
المدة	١٥ دقيقة			
العنوان	منهجية إدارة الحالة- المستوى الأول (إدارة حماية الأسرة)			
الهدف	أن يتعرف المتدرب / المتدربة على منهجية إدارة الحالة- المستوى الأول (إدارة حماية الأسرة)			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض، دليل إجراءات الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري ص٢٠-٦٣			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت، والمناقشة العامة			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- ١- يشرح المدرب/المدربة منهجية إدارة الحالة- المستوى الأول (إدارة حماية الأسرة) مستعيناً بعرض البوربوينت ومخطط سير الإجراءات التفصيلية ص٢١
- أُنظر دليل إجراءات الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري ص٢٠-٦٣

- ٢- يشرح المدرب/المدرية آليات الاكتشاف والتبليغ (جدول رقم ١ ص ٣٢)
- ٣- يشرح المدرب/المدرية إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري داخل إدارة حماية الأسرة ص ٣٢
- ٤- يشرح المدرب/المدرية مرحلة الاستجابة الفورية ص ٣٧ وآلية عقد لقاء الاستجابة الفورية (جدول رقم ٧ ص ٤١)
- ٥- يشرح المدرب/المدرية مرحلة التدخل الشاملة ص ٤٩ وآلية عقد مؤتمر الحالة (جدول رقم ٩ ص ٥٢)
- ٦- يشرح المدرب/المدرية إجراءات إغلاق ملف الحالة ص ٦١ وروابط ومبررات إغلاق ملف الحالة (جدول رقم ١٠ ص ٦١)
- ٧- يجيب المدرب/المدرية على تساؤلات المشاركين بعد شرح كل مرحلة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
٢	٢	١١:٤٥ - ١٣:٤٥	١	١١:٤٥ - ١٣:٤٥
المدة	١٢٠ دقيقة			
العنوان	تطبيقات عملية على منهجية إدارة الحالة- المستوى الأول (إدارة حماية الأسرة)			
الهدف	أن يمارس المتدربون خطوات إدارة الحالة في المستوى الأول			
المساعدات التدريبية	حالات دراسية للتطبيق العملي			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية اتباعها

- ١- يقوم المدرب/المدرية بتقسيم المتدربين على ٣ مجموعات عمل.
- ٢- يوزع المدرب/المدرية على المجموعات حالات دراسية مختلفة بواقعة حالة لكل مجموعة. يطلب المدرب/المدرية من المشاركين تحضير سير إجراءات إدارة الحالة التي لديهم من مرحلة الاكتشاف والتبليغ وحتى إغلاق ملف الحالة مع تحضير لعب أدوار لكل حالة، بحيث يستمر التحضير للعب الأدوار وعرض سير إجراءات إدارة الحالة مدة الجلسة الثانية كاملة.
- ٣- على المجموعة استكمال معلومات الحالة الناقصة وذلك باختراع سيناريو / قصة مناسبة.
- ٤- مراعاة تعبئة النماذج الخاصة بالمستوى الأول (ص ٦٤-٨٨) كاملة حسب تسلسلها واستجابتها للحالة.

الحالات الدراسية

حالة أ-١:

تلقت إدارة حماية الأسرة اخبارية من مركز أمني عن وجود فتاة لديهم عمرها ١٦ سنة متغيبية عن المنزل منذ ٢٤ ساعة وقام بالتبليغ عن التغييب زوج والدتها وتم العثور عليها في حديقة عامة.

حالة أ-٢:

أثناء مناوبة الدكتور أحمد في قسم الطوارئ مستشفى (س)، سمع صوت صراخ سيدة وبكاء تقول (والله لأضربه مثل ما ضربني، والله لأشكي عليه وأبهده). وخلال معاينتها اتضح وجود اصابات جسدية متعددة.

حالة أ-٣:

هائية سيدة متزوجة عمرها ٣٨ سنة تعيش في وادي السير مع زوجها وطفليها عمر ٥ سنوات ولبلى ٣ سنوات. قام زوجها بضربها وطردها من المنزل مع الطفلين، لجأت إلى إدارة حماية الأسرة تطلب المساعدة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
٢	٣	١٥:٠٠ - ١٣:٥٥	١	١٥:٠٠ - ١٣:٥٥
المدة	٦٥ دقيقة			
العنوان	العروض			
الهدف	- ان يعرض المتدربون سير الإجراءات كاملة للحالات الدراسية			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي	لعب أدوار وعروض تفاعلية			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- ١- تقوم كل مجموعة بتقديم حالتها الدراسية من خلال لعب الأدوار (٥ دقائق) ومن ثم شرح سير إجراءات إدارة الحالة الخاصة بهم (١٠ دقائق) مع مراعاة بيان النماذج المستخدمة والمعلومات الأساسية التي تم تعيبتها.
- ٢- لدى كل مجموعة ٢٠ دقيقة للعرض (١٥ دقيقة للعب الأدوار وعرض الإجراءات والنماذج، و ٥ دقائق لإجابة الأسئلة ما بعد العرض)
- ٣- يشكر المدرب/المدربة كل مجموعة بعد انتهاء عرضها مع مراعاة إلتزام المجموعات بالوقت المتاح للعرض.

اليوم الثالث : إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري في المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات لحالات العنف الأسري

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثالث	1	٩:٠٠ - ١١:١٥	1	٩:٠٠ - ٩:٢٠
المدة	٢٠ دقيقة			
العنوان	مراجعة اليوم الثاني			
الهدف	ان يقوم المتدربون باستذكار اهم مواضيع وفقرات اليوم الثاني وربطها مع محتوى اليوم الثالث			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي	المناقشة العامة			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- 1- يقوم المدرب/المدربة بتحضير كرة ورقية، أو كرة عادي صغيرة يحضرها مسبقا.
- 2- يطلب المدرب/المدربة من المشاركين تشكيل دائرة في مكان فسيح في القاعة.
- 3- يعلن المدرب/المدربة ان فقرة المراجعة ستكون من خلال توجيه سؤال عن أي موضوع أو فقرة وردت في محتوى اليوم السابق، ثم رمي الكرة للزميل / الزميلة الذي تتطوع للاجابة.
- 4- الشخص الذي تطوع للاجابة ، له الحق بتوجيه سؤال آخر عن أي موضوع أو فقرة وردت في محتوى اليوم السابق، ثم رمي الكرة للزميل / الزميلة الذي تطوع للاجابة.
- 5- وهكذا حتى يشعر المدرب/المدربة انه تم تغطية أهم المواضيع والفقرات.
- 6- في حال لا زالت بعض الموضوع والفقرات لم يتم تغطيتها يقوم المدرب/المدربة بتوجيه السؤال ثم رمي الكرة لمن يتطوع للاجابة

اعتبارا من هذه الجلسة، وحتى نهاية اليوم التدريبي، يتم تنفيذ التدريب من خلال التطبيق العملي ولعب الأدوار على حالات دراسية مرورا بكافة المراحل وخطوات العمل بما في ذلك تعبئة النماذج اللازمة

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الثالث	١	٩:٠٠ - ١١:١٥	٢	٩:٢٠ - ١١:١٥
المدة	١٥ دقيقة			
العنوان	منهجية إدارة الحالة- المستوى الثاني (مؤسسات مقدمة الخدمة)			
الهدف	أن يتعرف المتدرب / المتدربة على منهجية إدارة الحالة- المستوى الثاني (مؤسسات مقدمة الخدمة)			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض، دليل إجراءات الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري ص ٨٩-١٢٦			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت، والمناقشة العامة			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية اتباعها

١. يشرح المدرب/المدرية منهجية إدارة الحالة- المستوى الثاني (مؤسسات مقدمة الخدمة) مستعيناً بعرض البوربوينت ومخطط سير الإجراءات التفصيلية ص ٩٠.
٢. (أنظر دليل إجراءات الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري ص ٨٩-١٢٦)
٣. يشرح المدرب/المدرية آليات الاكتشاف والتبليغ (جدول رقم ١١ ص ١٠٠)
٤. يشرح المدرب/المدرية إجراءات التعامل مع حالات العنف الأسري داخل المؤسسات مقدمة الخدمة ص ١٠٠.
٥. يشرح المدرب/المدرية مرحلة الاستجابة الفورية ص ١١٠ وآلية عقد لقاء الاستجابة الفورية (جدول رقم ٢٠ ص ١١٠).
٦. يشرح المدرب/المدرية مرحلة التدخل الشاملة ص ١١٥ وآلية عقد مؤتمر الحالة (جدول رقم ٢٢ ص ١١٨).
٧. يشرح المدرب/المدرية إجراءات إغلاق ملف الحالة ص ١٢٤ وضوابط ومبررات إغلاق ملف الحالة (جدول رقم ٢٣ ص ١٢٤).
٨. يجب الدرب / المدرية على تساؤلات المشاركين بعد شرح كل مرحلة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
٣	٣	١١:٤٥ - ١٣:٤٥	١	١١:٤٥ - ١٣:٤٥
المدة	١٢٠ دقيقة			
العنوان	تطبيقات عملية على منهجية إدارة الحالة- المستوى الثاني (مؤسسات مقدمة الخدمة)			
الهدف	أن يمارس المتدربون خطوات إدارة الحالة في المستوى الثاني			
المساعدات التدريبية	حالات دراسية للتطبيق العملي			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية اتباعها

- ١- يقوم المدرب/المدرية بتقسيم المتدربين على ٣ مجموعات عمل.
- ٢- يوزع المدرب/المدرية على المجموعات حالات دراسية مختلفة بواقع حالة لكل مجموعة. يطلب المدرب/المدرية من المشاركين تحضير سير إجراءات إدارة الحالة التي لديهم من مرحلة الاكتشاف والتبليغ وحتى إغلاق ملف الحالة مع تحضير لعب أدوار لكل حالة، بحيث يستمر التحضير للعب الأدوار وعرض سير إجراءات إدارة الحالة مدة الجلسة الثانية كاملة.
- ٣- على المجموعة استكمال معلومات الحالة الناقصة وذلك باختراع سيناريو / قصة مناسبة.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
٣	٣	١٥:٠٠ - ١٣:٥٥	١	١٥:٠٠ - ١٣:٥٥
المدة	٦٠			
العنوان	العروض			
الهدف	- ان يعرض المتدربون سير الإجراءات كاملة للحالات الدراسية			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي	لعب أدوار وعروض تفاعلية			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- ١- تقوم كل مجموعة بتقديم حالتها الدراسية من خلال لعب الأدوار (٥ دقائق) ومن ثم شرح سير إجراءات إدارة الحالة الخاصة بهم (١٠ دقائق) مع مراعاة بيان النماذج المستخدمة والمعلومات الأساسية التي تم تعينتها.
- ٢- لدى كل مجموعة ٢٠ دقيقة للعرض (١٥ دقيقة للعب الأدوار وعرض الإجراءات والنماذج، و ٥ دقائق لإجابة الأسئلة ما بعد العرض)
- ٣- يشكر المدرب/المدربة كل مجموعة بعد انتهاء عرضها مع مراعاة إلتزام المجموعات بالوقت المتاح للعرض.

اليوم الرابع: الفروقات بين المستويين ونظام الأتمتة

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
الرابع	١	٩:٠٠ - ١١:١٥	١	٩:٠٠ - ٩:٢٠
المدة	٢٠ دقيقة			
العنوان	مراجعة اليوم الثالث			
الهدف	ان يقوم المتدربون باستذكار اهم مواضيع وفقرات اليوم الثالث			
المساعدات التدريبية				
الأسلوب التدريبي	المناقشة العامة			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية اتباعها

- ١- يقوم المدرب/المدرية بتحضير كرة ورقية، أو كرة عادي صغيرة يحضرها مسبقاً.
- ٢- يطلب المدرب/المدرية من المشاركين تشكيل دائرة في مكان فسيح في القاعة.
- ٣- يعلن المدرب/المدرية ان فقرة المراجعة ستكون من خلال توجيه سؤال عن أي موضوع أو فقرة وردت في محتوى اليوم السابق، ثم رمي الكرة للزميل / الزميلة الذي تطوع للإجابة.
- ٤- الشخص الذي تطوع للإجابة، له الحق بتوجيه سؤال آخر عن أي موضوع أو فقرة وردت في محتوى اليوم السابق، ثم رمي الكرة للزميل / الزميلة الذي تطوع للإجابة.
- ٥- وهكذا حتى يشعر المدرب/المدرية انه تم تغطية أهم المواضيع والفقرات.
- ٦- في حال لا زالت بعض الموضوع والفقرات لم يتم تغطيتها يقوم المدرب/المدرية بتوجيه السؤال ثم رمي الكرة لمن يتطوع للإجابة.
- ٨- من الممكن أن يتبع المدرب/المدرية أسلوب آخر لمراجعة اليوم السابق حسب ما يراه مناسباً.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
٤	١	٩:٠٠ - ١١:١٥	٢	٩:٢٠ - ١١:١٥
المدة	١٥ دقيقة			
العنوان	الفروقات والاختلافات في الإجراءات بين إدارة حماية الأسرة والمؤسسات مقدمة الخدمة			
الهدف	ان يستنتج المشاركون الفروقات والاختلافات في الإجراءات بين إدارة حماية الأسرة والمؤسسات مقدمة الخدمة			
المساعدات التدريبية	لوحات إجراءات العمل			
الأسلوب التدريبي	مجموعات العمل، العروض، المقهى العالمي			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدرية اتباعها

- ١- يطلب المدرب/المدرية من المتدربين تشكيل ٤ مجموعات عمل صغيرة للعمل على ايجاد التشابهات و الفروقات / الاختلافات بين إجراءات العمل والنماذج في إدارة حماية الأسرة والمؤسسات مقدمة الخدمة.
- ٢- تجلس كل مجموعة على طاولة منفصلة.

المجموعة الأولى	مرحلة الأكتشاف والتبليغ
المجموعة الثانية	مرحلة الاستجابة الفورية
المجموعة الثالثة	مرحلة التدخل
المجموعة الرابعة	إجراءات إغلاق الملف

- ٣- يطلب من كل مجموعة احضار ورقتين فلب شارتر واقلام ماركر اضافة الى صفحات لوحة الإجراءات من دليل إجراءات العمل .
- ٤- تخصص ورقة فلب شارتر للتشابهات والأخرى للاختلافات.
- ٥- تتناقش المجموعة في التشابهات والاختلافات في الإجراءات وتقوم بتدوين اهم النقاط التي تم الاتفاق عليها على اللوحة الخاصة بها.
- ٦- بعد مرور ٢٠ دقيقة . يطلب المدرب/المدرية من المشاركين التوقف، وبقاء شخص واحد من كل مجموعة على الطاولة، ويتوزع باقي أعضاء المجموعة على الطاولات الأخرى. بحيث تضم كل طاولة خليط من أعضاء باقي المجموعات.
- ٧- يقوم عضو المجموعة الذي بقي على الطاولة بشرح ما تم انجازه للمجموعة الزائرة.
- ٨- تقوم المجموعة الزائرة بالاضافة أو التعليق على ما تم .
- ٩- تعاد الخطوات في الفقرة ٦ لكن بعد مرور ١٠ دقيقة.
- ١٠- تعاد الخطوة ٦ بعد مرور ١٠ دقائق
- ١١- تعاد الخطوة ٦ بعد مرور ١٠ دقائق .
- ١٢- يتأكد المدرب/المدرية من ان كل اعضاء المجموعات قاموا بالاطلاع على كل الطاولات.
- ١٣- تعود المجموعات الى الطاولة الأصلية التي بدأت من عندها ، وتقوم بمراجعة المعلومات النهائية والاضافات التي تمت واعتمادها بالشكل النهائي.

طريقة عمل بديلة لهذه الفقرة

بعد الخطوة (٥) أعلاه، يطلب المدرب/المدرية من كل مجموعة عرض التشابهات والفروقات امام المجموعة الكلية، مع إعطاء وقت للتعليق والاستفسار والاضافة، ويقوم احد افراد المجموعة بتدوين الملاحظات المستجدة من المشاركين.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
٤	٢	١١:٤٥ - ١٣:٤٥	١	١١:٤٥ - ١٣:٤٥
المدة	١٢٠ دقيقة			
العنوان	نظام الأتمتة			
الهدف	- أن يتعرف المدرب / المتدربة على نظام الأتمتة والصلاحيات المتعلقة بتبادل المعلومات			
المساعدات التدريبية	كمبيوتر، داتا شو للعرض			
الأسلوب التدريبي	عرض بوربوينت ومناقشة			
التحضيرات المسبقة	بوربوينت نظام الأتمتة			

الخطوات التنفيذية المترجة التي على المدرب/المدرية أتباعها:

- ١- يعلن المدرب/المدرية اسم الفقرة- نظام الأتمتة.
- ٢- يقوم المدرب/المدرية بعرض المادة المتعلقة بنظام الأتمتة على الداتا شو مع شرحها ومناقشة المشاركين حول ضوابط استخدام النظام.

اليوم	الجلسة	وقت الجلسة	الفقرة	وقت الفقرة
٤	٣	١٣:٥٥ - ١٥:٠٠	١	١٣:٥٥ - ١٥:٠٠
المدة	٦٠ دقيقة			
العنوان	تقييم ورشة العمل			
الهدف	ان يقدم المشاركون تقييم وانطباعاتهم عن الورشة التدريبية بهدف تحسين الأداء والدليل التدريبي			
المساعدات التدريبية	نموذج تقييم			
الأسلوب التدريبي	المناقشة وملئ الاستمارة.			

الخطوات التنفيذية المتدرجة التي على المدرب/المدربة اتباعها

- ١- يعلن المدرب/المدربة فقرة تقييم الورشة والتي تشمل المحتوى التدريبي والدليل التدريبي والأساليب التدريبية المنفذة.
- ٢- يقوم المدرب/المدربة بتوزيع استمارات التقييم على المشاركين ويطلب منهم تعبئتها بشكل انفرادي.
- ٣- يجمع المدرب/المدربة الاستمارات.
- ٤- يفتح المدرب/المدربة باب النقاش للتغذية الراجعة المفتوحة لتقديم ملاحظات لم يتم التطرق لها في الاستمارة أو توصيات ونصائح لتحسين المحتوى والدليل التدريب والأساليب اينما تطلب ذلك من وجهة نظر المشاركين.
- ٥- يقوم احد المدربين بتدوين الملاحظات.



المجلس الوطني لشؤون الأسرة
NATIONAL COUNCIL FOR FAMILY AFFAIRS

بالشراكة مع

