



دليل الاجراءات المعيارية لخدمات الاستشارة عن بعد - تقليص الخدمات خلال فترة تفشي جائحة فيروس

كوفيد ١٩

الغرض من الوثيقة

تعد الاستجابة السريعة قصيرة المدى هي انسب الطرق وأكثرها فاعلية لتقديم تدخلات مباشرة ومنفذة للحياة خلال المراحل الحرجة للأزمة الإنسانية الحالية، في حال لم يتمكن الناس من الوصول إلى الخدمات الثابتة والمتاحة (لأي سبب كان)، يجب ان تتوفر استجابة سريعة قصيرة المدى في مجال حماية المرأة كالخدمات التي تقدم الاستجابة السريعة للحد من المخاطر والاسعافات النفسية الأولية والدعم النفسي الاجتماعي والاحالة الى الخدمات المتاحة الاخرى.

تحت تهديد الجائحة حاليا في اليمن وايضا الحظر المفروض كإجراء احترازي، من المتوقع ان نشهد ارتفاع كبير في حالات العنف المنزلي وقضايا حماية المرأة في حالة تفشي الجائحة. في الصين ارتفعت حالات العنف المنزلي التي تم الإبلاغ عنها الى اقسام الشرطة الى ثلاثة اضعاف. ودراسات اخرى سجلت ان الحجر الممتد في اليمن واجراءات التباعد الاجتماعي والخوف من العدوى وتدهور الاقتصاد سوف يزيد حالات العنف المنزلي.

بوجود هذه المؤشرات، فان دورنا يحتم علينا التأكد من ان النساء والفتيات يستطعن الوصول بامان الى خدمات الدعم للتخفيف من الضرر المرتبط بقضايا حماية المرأة، والذي يبقى نشاط حتمي ومنقذ للحياة. إحدى طرق ضمان الوصول الآمن لأي من الخدمات هو اللجوء للاستشارات عن بعد. ان بناء قدرات أخصائي حماية المرأة في مجال تقديم الخدمات عبر هذه الألية سيضمن اتباع نهج مرن ومتكيف، وضروري لمواصلة تقديم الخدمات المنقذة للحياة دون تعريض الاخصائيين او الناجين من العنف للخطر.

الاهداف

الهدف العام:

ضمان حقوق النساء والفتيات في الوصول الى خدمات حماية المرأة مع الالتزام بمبدأ "عدم إلحاق الضرر" في سياق جائحة كوفيد ١٩

الاهداف المحددة:

- ضمان حصول الناجيين من العنف على الخدمات المتاحة والمتخصصة كالرعاية الصحية والاستشارات القانونية.
- السماح للناجين بالوصول الفوري للخدمات عندما يواجهون اي أزمة.
- توسيع نطاق الوصول الى دعم الازمات وإدارة الحالات في المناطق المتعذر الوصول إليها أو التي لا توجد فيها خدمات كافية وكذلك الاشخاص الذين لا يستطيعون الوصول الى الخدمات بانفسهم بسبب تقييد الحركة.



- الحفاظ على سرية معلومات الناجين والذي خصوصا هؤلاء الذين يواجهون وصمة عار متعلقة بطلب المساعدة مثل المصابين بفيروس أو المعزولين أو ممن تم عزلهم في الحجر الصحي.
- توسيع نطاق الوصول الى الخدمات للناجين المراهقين الذين هم أكثر شريحة استعمالا للأجهزة التكنولوجية والمعرضين لخطر العنف والاعتداء والاستغلال الجنسي في مثل هذه الاوضاع الانسانية.
- توفير استجابات متنقلة وخطوط ساخنة لضمان الاستمرارية في تقديم خدمات حماية المرأة عندما لا تكون الخدمات متوفرة في مواقعها.

المجموعة المستهدفة

مقدمين الخدمة: مديري الحالات ومقدمين خدمات الدعم النفسي الاجتماعي ضمن الكتلة الفرعية لحماية المرأة
المستفيدين: النساء والفتيات الناجيات من قضايا حماية المرأة والمستفيدين من خدمات المساحات الآمنة للنساء والفتيات والحالات المحالة من الخدمات والكتل الأخرى مثل آلية الاستجابة السريعة والصحة والمياه والإصحاح البيئي.

طريقة التنفيذ

بناء على خريطة الخدمات الحالية لشركاء الكتلة الفرعية لحماية المرأة في اليمن. فإنه من الواضح ان بعض الخدمات التي توقفت ستعود الى العمل مع تدابير وقاية. وستظل هناك حاجة الى خطة احتياطية لضمان بدائل للناجين للوصول الى الخدمات متعددة القطاعات من أجل مواصلة الحد الأدنى من الدعم للناجين بالإضافة الى خدمة الخط الساخن والتي لا تكفي حاليا مع العبء التي تشكله حالات قضايا حماية المرأة في اليمن وأيضا الارتفاع المتوقع للحالات عند تنفيذ الحظر. يجب ان نراعي انواع اخرى من الخدمات وتطبيقها مثل ادارة حالات حماية المرأة من خلال خطوط الهاتف المحمول المجانية التي يمكن توزيعها على مديري الحالات الذين يعملون مع شركاء الكتلة الفرعية لحماية المرأة.

مثال على طريقة التنفيذ

تحت اشراف برنامج حماية المرأة في صندوق الامم المتحدة للسكان و الذي يقدم عن طريق اتحاد نساء اليمن ١٤ مدير حالة ١١ منهم في الشمال و٣ في الجنوب، يجب توفير خطوط هاتف محمول مجانية لهؤلاء المدراء لتمكينهم من متابعة الحالات الحالية وتقديم الدعم النفسي الاجتماعي للحالات الجديدة ويمكننا أيضا إضافة مستشار الدعم النفسي الاجتماعي وايضا الاخذ بعين الاعتبار الاستشارات القانونية. حيث وانه يوجد لدى اتحاد نساء اليمن مسبقا اتفاقية خدمة خط ساخن مع يمن موبايل ويمكن تمديد هذه الاتفاقية لتشمل الخدمات الجديدة أثناء الحظر.

خطوات التنفيذ

- يمكن تدريب مدراء الحالات عبر الانترنت على الدعم النفسي الاجتماعي وعلى بروتوكول كيفية التعامل مع الحالات من خلال خطوط الهاتف.



- يمكن توزيع رقم الهاتف المجاني من خلال قنوات مختلفة مثل البروشورات ومواقع التواصل الاجتماعي ويمكن أيضا كتابة الرقم على بوابات المساحات الآمنة للنساء والفتيات والمرافق الأساسية الأخرى.
- يجب تزويد مديرين الحالات بخرائط محدثة للخدمات المتاحة المستمرة في مناطقهم مثل خدمات الصحة الإنجابية والمأوى أو دور الأيواء وتوزيعات برامج الاستجابة السريعة وتوزيع المواد غير الغذائية وخدمات المساعدات الطبية المتاحة.
- يجب وضع نظام رقابة وتقييم. ويتم ضمانه من خلال آلية الشكاوى المباشرة الى نقطة اتصال يحددها كل شريك. كما سيتم تسجيل الردود أثناء استقبال مكالمات الشكاوى من المستفيدين لمراقبة الالتزام بأخلاقيات تقديم الخدمة.
- يمكن أيضا وضع استراتيجية خروج لإيقاف هذه الخدمة عند عودة المساحات الآمنة للنساء والفتيات الى نشاطها المعتاد.

أنواع التدريبات الضرورية لمقدمي الخدمات خلال المشروع

- عند اختيار الموظفين في هذا المجال يجب مراعاة انهم يملكون المعرفة المسبقة بإدارة حالات حماية المرأة (الحد الأدنى من المتطلبات) لذا من المتوقع ان يكونوا على اطلاع بطرق الاستشارات. أيضا ويجب تنظيم جلسة إنعاشية للتكيف مع جائحة كوفيد ١٩.
- مقدمة عن تقديم المشورة عن بعد كنقطة دخول للخدمات وكيفية عملها.
- تفعيل بروتوكولات المشورة والخدمات عن بعد.
- كيفية تقديم الدعم عبر الهاتف المحمول واختلافه من تقديمه وجها لوجه، وما هي اليات التكيف التي يجب إجراؤها (على سبيل المثال إدارة حالة حماية المرأة الشخصية، نؤكد على أهمية إقامة علاقة و بناء ثقة مع الناجي من خلال المساحة نفسها وكيفية استخدام لغة الجسد - وهو ما لا يمكن القيام به عبر الهاتف المحمول). ويمكن أن يتألف التدريب من ممارسة الأدوار، حيث يتصل المشرف ويعمل كناجي أو فرد من أفراد الأسرة أو مقدم خدمة أو متصل غير لائق، من أجل رصد مهارات الشخص في إدارة الحالات. بالنسبة لتمارين لعب الأدوار، يجب على المشرفين لعب عدة ادوار مختلفة من المتصلين الذين يطلبون خدمات لفضايا حماية المرأة المشتركة في السياق، بحيث يمكن للعاملين في القضايا ممارسة الاستجابة لأكثر عدد من مجموعة من الناجين المحتملين.
- كما أن التدريب على برنامج الدعم النفسي الأولي يعد ضروري أيضاً.
- سيتم القيام بالبرنامج المذكور أعلاه خلال يومين من التدريب عبر الإنترنت مع الإشارة الى ان الحد الأقصى للتدريب سيكون لمدة أربع ساعات في كل يوم.

المعايير الإجرائية التشغيلية لخدمة تقديم الاستشارة عن بعد

ينبغي وضع بروتوكولات من أجل التفعيل الآمن والأخلاقي لخدمة المشورة عن بُعد. وينبغي أن تشمل الحد الأدنى من السياسات والإرشادات المتعلقة بما يلي: ضمان السرية؛ كيفية الرد على المتصل بعبارات افتتاحية؛ إيصال الرسائل القصيرة حول سرية المعلومات ومتى يتم مشاركتها أثناء الاتصال؛ الموافقة والسلامة؛ كيفية إنهاء الاتصال (على سبيل المثال، ما هي المعلومات والرسائل الرئيسية التي يجب مشاركتها عند انتهاء المكالمة)؛ كيفية الاستجابة للناجين في خطر مباشر؛ ومعرفة كيفية طلب الدعم من مشرفي إدارة الحالة.



وتجدر الإشارة إلى أنه خلال جائحة COVID-19 ستكون هناك حالات حيث يعمل المساعدين من المنزل وليس من مركز الاتصال أو الخط الساخن بسبب حظر التجول أو موانع الحركة. في مثل هذه الحالات، من المهم النظر في البيئة المادية وتكييفها، لضمان الخصوصية وتجنب الإزعاج أثناء المكالمات. كما ان يجب من أفراد العائلة وغيرهم ان يعرفون أن الغرفة تستخدم لاجراء مكالمات أو فيديو، اهمية اختيار مكانًا هادئًا. وينطبق الشيء نفسه على الناجية، من الضروري أن تتحقق ما إذا كان يمكنها التحدث بحرية في المكان الذي تتكلم منه أو إذا كان هناك غرفة خاصة حيث يمكنها الاتصال منها.

كما ينبغي الاحتفاظ بالملاحظات والمعلومات الخطية الواردة من الناجي في خزانة مغلقة وآمنة إذا لزم الأمر. أو اتلافها بعد انتهاء المكالمات.

الالتزام بالمبادئ التوجيهية بما في ذلك النهج الذي يركز على الناجي وعدم الحاق الأذى

المبادئ الرئيسية

- السلامة: سلامة وأمن المستفيدين تعد من الاعتبارات الرئيسية.
- السرية: للمستفيدين الحق في اختيار لمن يرووا او لا يرووا قصتهم. الحفاظ على السرية يعني عدم مشاركة أي معلومات مع أي شخص
- الاحترام: ينبغي أن تستند جميع الإجراءات المتخذة باحترام خيارات الناجي و رغباته وحقوقه وكرامته.
- عدم التمييز: يجب أن يحصل الناجون على معاملة متساوية وعادلة.

المنهج المذكور هنا مشابه للمنهج المستخدم في الإسعافات الأولية النفسية (الذي يقوم على أربع خطوات رئيسية: أستعد – أسمع – أنظر – الربط:

استعد:

كما ذكر سابقا، وإذا كان مزود الخدمة هو اتخاذ المكالمات من المنزل بسبب حالة الحظر، يجب أن يكون هناك نوع من الترتيب الذي يخلق بيئة هادئة مماثلة للمكتب الذي يضمن السرية دون أي انقطاع أو تشويش. يجب ان يحتوي المكان على خزانة للملفات وتأمينها للحفاظ على المعلومات البيانات. يجب أن يكون لدى الهاتف المحمول المستخدم للخدمة رمز قفل ويجب ترميز أسماء المتصلين (إن وجدت).

الحفاظ على تحديث الخريطة الخدماتية المتاحة في المنطقة مثل الصحة المأوى والمساحات الصديقة للأطفال والمراكز المجتمعية واتصالات قادة المجتمع وتواريخ توزيع المواد الغذائية والغير غذائية

اسمع:

الاستماع باهتمام (الاستماع النشط) والسيطرة على التركيز في الاستماع باستخدام الأصوات الإيجابية. التعرف على مشاعر المتصل وفهم الأحداث والسماح للتفريغ من الإحباط. في حال كان المتصل قلق جدا، من المهم ان تخلق شعور من الهدوء والسلامة باستخدام لهجة صوت هادئة. تحدث ببطء ووضوح وهدوء، وقم بإظهار التعاطف والدفع من خلال تكييف الصوت بطريقة تظهر الرعاية.

أثناء المكالمات، استخدم الأسئلة المفتوحة (ماذا وأين ومن ومتى - ضع في اعتبارك عدم السؤال عن السبب). طرح سؤال واحد في وقت واحد وتجنب تفسير ما يقوله المتصل.



انظر:

النظر يقود الى كيفية التقييم: في الوضع الحالي من يسعى للحصول على الدعم؟ ما هي المخاطر؟ هل احتياجات المتضررين تتطلب دعم فوري؟

اربط:

الربط يقود إلى كيفية المساعدة: الوصول إلى المعلومات، والتواصل مع الأحياء والدعم الاجتماعي الذي يعالج المشاكل العملية المرتبطة بالحصول على الخدمات وغيرها من المساعدات.

بروتوكول الرد على المكالمات

(يمكن استخدام هذه الوثيقة كمرجع ولكن يمكن للجهات أيضاً تطوير بروتوكولها الخاص استناداً إلى هذه الوثيقة)

خطوات الرد على المكالمات

- فتح المحادثة والاستماع للاحتياجات
 - تقديم نفسك للمتصل، من خلال التعريف عن اسمك والمنظمة والمنصب.
 - أنت تتحدث إلى مها من اتحاد نساء اليمن، وأنا مدير حالة".....
- اسأل كيف يمكن أن أساعد وإذا كان من المناسب أيضاً أن نسأل عن اسم المتصل. تقبل اي جواب تحصل عليه، ربما المتصل قد لا يريد أن يقول اسمه أو اسمها.
 - كيف يمكنني مساعدتك؟ هل لي أن أسأل عن اسمك أيضاً، حتى أعرف ماذا أدعوك؟"
- الاتفاق على مدة المكالمات اعتماداً على ما يسأل عنه المتصل.
 - "يمكنني بالتأكيد مساعدتك مع الآن هل هناك أي شيء آخر يمكنني القيام به لمساعدتك؟"
- "يبدو أن هناك الكثير لتخبرني به. في هذه المكالمات يمكننا التحدث لمدة 15 دقيقة ومن ثم نقرر كيفية المضي قدماً."
- "عندما نتحدث لمدة 10 دقائق تقريباً يمكننا أن نتوقف ونقرر أفضل السبل للمضي قدماً." ما هي أهم القضايا التي يمكنني مساعدتك بها؟"

إدارة الجلسة

ولضمان الاتساق، ينبغي وضع بروتوكول للرد على المكالمات وتدوينه. قد يتضمن بروتوكول بسيط الخطوات التالية:

- الرد على المكالمات وفقاً لسيناريو موحد.
- ضمان السرية.
- جمع معلومات للتدخل.
- تقديم الدعم العاطفي والنفسي والاجتماعي.
- توفير معلومات دقيقة ومحدثة وأساسية.
- عند الحاجة، قم بإحالة المتصلين إلى المصدر المناسب.

لهذا السبب يجب تنفيذ تدريب الاسعاف النفسي الاولي لمقدمي الخدمات الذين يتعاملون مع الخدمة.



إنهاء المحادثة

تلخيص المحادثة من خلال تسليط الضوء على القضايا الرئيسية التي تمت مناقشتها ونقاط العمل.

- "تحدثنا عن المكان الذي يمكنك العثور فيه على مصادر موثوقة للمعلومات"
 - "سأودعكم وأتمنى لكم يوماً لطيفاً"
 - هل توافق على ما إذا كانت هناك حاجة إلى اتصال اخر للمتابعة، وإذا كان الأمر كذلك، ما هو الوقت المناسب. "إذا كنت ترغب في التحدث في وقت آخر، من فضلك لا تتردد في الاتصال مرة أخرى والتحدث معي أو إلى زملائي.
- إنهاء المكالمات بشكر المستفيد على المحادثة.

التوثيق

يجب اتباع الإجراءات المعتادة لتوثيق الحالات مع إعطاء الأولوية لسلامة وامن معلومات الناجين باستخدام نظام الترميز، قفل الملفات في خزانة مغلقة إذا كانت الملفات متوفرة

الرقابة

يجب على المشرفين القيام بإجراءات مكالمات أسبوعية مع جمع مدراء الحال او مقدمي الخدمات عن بعد لتقديم الحد الأدنى من الدعم والتوجيه على الأقل. وفي حالة مناقشة الحالات عبر الهاتف يجب الالتزام بعدم مشاركة المعلومات حول هوية الناجين ما بين الموظفين والمشرفين.

يمكن للمشرفين إعداد جدول زمني لمراجعة عدد محدد من تسجيلات الشكاوى الواردة بشكل عشوائي بغرض المتابعة والتقييم..

يجب على المشرفين تدوين أي تحديات معينة يواجهها مدير الحالة أثناء توجيه الدعم للحالة، ومناقشة التحديات المشتركة التي قد تظهر في ملفات الفريق.

ينبغي تبادل التغذية الراجعة المنتظم حول طبيعة الحالات مع مديري الحالة عند مراجعة الملفات، ويجب على المشرفين ومديري الحالة استخدام الية الإبلاغ الإلكتروني، الاجتماعات الفردية، والمكالمات الجماعية لمناقشة مثل هذه الملاحظات.

كما يمكن أن تعد متابعة عدد المكالمات الواردة بشكل يومي ومدة كل مكالمات وسيلة رصد فعالة.

إجراء تدريب دوري و"اتصالات وهمية" /أو مراقبة مباشرة (الجلوس بقرب الاخصائي المستقبل للاتصالات)

رفع التقارير الى لوحة المعلومات الخاصة بالكتلة الفرعية لحماية المرأة:

لكي تظل المجموعة الفرعية لحماية المرأة على اطلاع حول تغيير الية تقديم الخدمات أو إضافة خدمة المشورة عن بُعد. فإنه ينبغي أن يتم مشاركة التغييرات ومناقشتها مع مسئول المعلومات للكتلة الفرعية لحماية المرأة للتوجيه والمتابعة.



استراتيجية الخروج

يمكن تدريجياً إيقاف تقديم الخدمة عند تحديد موعد للعودة إلى العمل المعتاد ويمكن وضع رقم الهاتف المحمول المستخدم خارج الخدمة عبر تسجيل يبلغ المتصل بأن خدمة الهاتف متوقفة ويمكنهم الذهاب إلى المساحات الآمنة للنساء والفتيات في مناطقهم.

لا تفعل	افعل
<ul style="list-style-type: none">• لا تسأل لماذا هذا أو ذلك• لا تصدر اي نوع من انواع الحكم• لا تفرط في استخدام المصطلحات التقنية• لا تتحدث عن نفسك أو القضايا الشخصية أو المشاكل• لا تعطي وعود كاذبة أو ضمانات كاذبة• لا تقوم بمشاركة قصة أو تجارب شخص آخر.• لا تقوم باستغلال الثقة والسرية المشتركة• لا تقدم أي نصائح طبية وإذا كان المتصل يعتقد ان لديه / لديها أعراض ; كوفيد 19- قم باعطائهم رقم الخط الساخن للمساعدة كوفيد 19-	<ul style="list-style-type: none">• الاستماع أكثر مما تتحدث لتحديد المخاوف• اسأل أسئلة التحقيق بلطف• استخدام الأسئلة المفتوحة: متى وأين وماذا ومن• التعرف على المشاعر وفهم الأحداث• تقديم معلومات حول كوفيد19-• كن صادقاً فيما لا تعرفه عن الفيروس الجديد الذي نتعلم عنه جميعاً.• التحلي بالصبر والهدوء• ضمان السرية وضمان التمسك بمبدأ عدم الإضرار